



**DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO EN LAS NORMAS (NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007) EN EL PROCESO DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA, UBICADA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

**ABELARDO HURTADO CASTILLO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PAMPLONA  
2014**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO EN LAS NORMAS (NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007) EN EL PROCESO DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA, UBICADA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

**Proyecto de grado para optar el título de ingeniería industrial**

**DIRECTORA  
MARITZA DEL PILAR SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
PAMPLONA  
2014**



## AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a Dios por acompañarme en el camino de realización de este proyecto, darme fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su apoyo y comprensión durante la realización de este proyecto

A mi director por su guía, paciencia y tiempo que dedicó para que este proyecto culminara exitosamente



## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por brindarme la salud, sabiduría y fortaleza para alcanzar este objetivo.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme que con trabajo, esfuerzo y constancia se pueden lograr las metas propuestas.

A mis hermanos y amigos quienes me han brindado su, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y culminar este proyecto.



<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1. PROBLEMA</b>	<b>14</b>
<b>1.1 TITULO</b>	<b>14</b>
<b>1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
<b>1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
<b>1.4 JUSTIFICACION</b>	<b>16</b>
<b>1.5 OBJETIVOS</b>	<b>18</b>
<b>1.5.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>18</b>
<b>1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>18</b>
<b>1.6 ALCANCE Y LIMITACIONES</b>	<b>19</b>
<b>1.6.1 ALCANCE</b>	<b>19</b>
<b>1.6.2 LIMITACIONES</b>	<b>19</b>
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>20</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES</b>	<b>20</b>
<b>2.2 MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	<b>23</b>



<b>2.2.2 RESEÑA HISTORICA</b>	<b>24</b>
<b>2.2.3 DESCRPCION DE LA EMPRESA</b>	<b>25</b>
<b>2.2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>26</b>
<b>2.2.5 MISION</b>	<b>27</b>
<b>2.2.6 VISION</b>	<b>27</b>
<b>2.2.7 VALORES CORPORATIVOS</b>	<b>27</b>
<b>2.3 MARCO TEORICO</b>	<b>29</b>
<b>2.4 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>43</b>
<b>2.5 MARCO LEGAL</b>	<b>45</b>
<b>3. DISEÑO METODOLOGICO</b>	<b>50</b>
<b>3.1 TIPO DE INVESTIGACION</b>	<b>50</b>
<b>3.2 POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>50</b>
<b>3.2.1 POBLACION</b>	<b>50</b>
<b>3.2.2 MUESTRA</b>	<b>50</b>
<b>3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION (fase de cumplimiento)</b>	<b>51</b>
<b>3.3.1 FUENTES PRIMARIA</b>	<b>51</b>
<b>3.3.2 FUENTES SECUNDARIAS</b>	<b>51</b>
<b>3.4 ANALISIS DE LA INFORMACION</b>	<b>51</b>



<b>4. RESULTADOS DEL PROYECTO</b>	<b>53</b>
<b>4.1 FASE1. Realizar un diagnóstico actual de la empresa COTRANAL LTDA. Para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas de Gestión (ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007)</b>	
<b>53</b>	
<b>4.1.1 MATRIZ DOFA</b>	<b>53</b>
<b>4.1.2 ESTRATEGIAS</b>	<b>56</b>
<b>4.1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>58</b>
<b>4.1.4 MATRIZ DE PELIGROS</b>	<b>59</b>
<b>4.1.5 TABLA DE VALORES</b>	<b>68</b>
<b>4.2 FASE 2. Diseñar los documentos de integración entre las normas internacionales ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 para el proceso del transporte terrestre en la empresa COTRANAL Ltda. Pamplona, norte de Santander.</b>	
<b>74</b>	
<b>4.2.1 MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>74</b>
<b>4.2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>74</b>
<b>4.2.3 PROCEDIMIENTO DE SERCIVIO DE TRANSPORTE</b>	<b>74</b>
<b>4.2.4 PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</b>	<b>74</b>
<b>4.2.5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS</b>	<b>75</b>
<b>4.2.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>75</b>
<b>4.2.7 PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA Y PRETIVA</b>	<b>75</b>



<b>4.2.8 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>75</b>
<b>4.2.9 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>75</b>
<b>4.2.10 CARACTERIACIÓN (SERVICIO DE TRANSPORTE)</b>	<b>76</b>
<b>4.2.11 GUIAS DE TALENTO HUMANOS</b>	<b>76</b>
<b>4.2.11.1 ASOCIADOS DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>	<b>198</b>
<b>4.2.11.2 JUNTA DE VIGILANCIA</b>	<b>199</b>
<b>4.2.11.3 CONSEJO DE ADMINISTRACION</b>	<b>200</b>
<b>4.2.11.4 CONTROL INTERNO</b>	<b>201</b>
<b>4.2.11.5 GERENTE GENERAL</b>	<b>202</b>
<b>4.2.11.6 SECRETARIA GENERAL</b>	<b>204</b>
<b>4.2.11.7 SECRETARIA DE GERENCIA</b>	<b>205</b>
<b>4.2.11.8 OFICINA DE TESESORIA</b>	<b>206</b>
<b>4.2.11.9 OFICINA DE CONTABILIDAD</b>	<b>208</b>
<b>4.2.11.10 AUXILIAR DE CONTABILIDAD</b>	<b>210</b>
<b>4.2.11.11 DIRECTOR DE ZONA</b>	<b>211</b>
<b>4.2.11.12 SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE</b>	<b>213</b>
<b>4.2.11.13 OFICINISTA DE REMESAS</b>	<b>215</b>
<b>4.2.11.14 OFICINISTA DE PASAJES</b>	<b>217</b>
<b>4.2.11.15 AGENCIADOR RADIO PLUS</b>	<b>219</b>
<b>4.2.12 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>76</b>



<b>4.2.13 INDICADORES</b>	<b>76</b>
<b>4.2.13.1 INDICADOR DE EFICIENCIA</b>	<b>228</b>
<b>4.2.13.2 INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD</b>	<b>231</b>
<b>4.2.13.3 INDICADOR DE CALIDAD</b>	<b>233</b>
<b>4.2.13.4 INDICADOR DE EFICACIA</b>	<b>235</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
<b>5.2 RECOMENDACIONES</b>	<b>78</b>
<b>6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>79</b>
<b>6.1 RECURSOS HUMANOS</b>	<b>79</b>
<b>6.2 RECURSOS INSTITUCIONALES</b>	<b>80</b>
<b>6.3 RECURSOS MATERIALES</b>	<b>80</b>
<b>6.4 RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>81</b>
<b>6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>



<b>LISTAS DE TABLAS</b>	
<b>TABLA 1. MATRIZ DOFA</b>	<b>54</b>
<b>TABLA 2. ESTRATEGIAS DE LA MATRIZ DOFA</b>	<b>56</b>
<b>TABLA 3. CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS</b>	<b>58</b>
<b>TABLA 4. MATRIZ DE PELIGROS</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 5. TABLA DE VALORES</b>	<b>68</b>
<b>TABLA 6. DESCRIPCION DE NIVELES DE DAÑOS</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 7. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE DEFICIENCIA</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 8. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE EXPOSICIÓN</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 9. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE PROBABILIDAD</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 10. SIGNIFICADO DE LOS DIFERENTES NIVELES DE PROBABILIDAD</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 11. SIGNIFICADO DEL NIVEL DE RIESGO</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 12. DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO</b>	<b>72</b>
<b>TABLA 13. RECURSOS HUMANOS</b>	<b>79</b>
<b>TABLA 14. RECURSOS INSTITUCIONALES</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 15. RECURSOS MATERIALES</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 16. RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>81</b>



<b>TABLA 17. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>81</b>
<b>LISTAS DE ANEXOS</b>	
<b>ANEXO A. MANUAL INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO B. MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO C. PROCEDIMIENTO SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	<b>134</b>
<b>ANEXO D. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO E. PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS</b>	<b>163</b>
<b>ANEXO F. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>168</b>
<b>ANEXO G. PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	<b>174</b>
<b>ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>179</b>
<b>ANEXO J. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>183</b>
<b>ANEXO K. CARACTERIZACIÓN (SERVICIO DE TRANSPORTE)</b>	<b>189</b>
<b>ANEXO L. GUIAS DE TALENTO HUMANOS</b>	<b>197</b>
<b>ANEXO M. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>221</b>
<b>ANEXO N. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>227</b>



## LISTAS DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>26</b>
<b>FIGURA 2. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESO</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 3. CICLO PHVA (DEMING/SHERWART)</b>	<b>34</b>
<b>FIGURA 4. MODELO DE SISTEMA DE GESTION (NORMA OHSAS)</b>	<b>40</b>



## INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones están decidiendo adoptar un sistema integrado de gestión en sus procesos debido a diversos factores que están dirigidos a que el personal que está involucrado trabaje en función del logro de un producto de calidad para la óptima satisfacción de los clientes, bajo condiciones y compromisos organizacionales previamente establecidos.

El presente documento recopila el diseño del sistema integrado de gestión en calidad, salud y seguridad en el trabajo donde se pretende dar a conocer de manera clara, precisa y concisa los procedimientos a seguir y los documentos que dan evidencias a todos los clientes, asociados y empleados sobre los procedimientos o controles específicos que están implementados para asegurar la calidad del servicio y disminuir los factores de riesgos en el trabajo.

COTRANAL es una cooperativa encargada de marcar la ruta del progreso contribuyendo con la comunidad empresarial colombiana en el servicio de transporte público terrestre de acuerdo a las exigencias cada día, conducidos por un grupo selecto de profesionales quienes dan soluciones a cada una de las situaciones que se desprenden de los diferentes procesos garantizando la excelencia en sus servicios.

Para el desarrollo de esta monografía se adelantó un estudio descriptivo de campo, por medio de del cual se diseñó el sistema integrado de gestión en el proceso de transporte con el ánimo que a través de su implementación se pueda prestar un mejor servicio en el área de transporte, giros y encomiendas.

Se llevó a cabo un diagnóstico del reconocimiento general de los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la



Cooperativa, relacionados con el alcance y documentación existente que pudiera tener relación con un Sistema integrado de Gestión.

## 1. PROBLEMA

### 1.1 TITULO

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO EN LAS NORMAS (NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 ) EN EL PROCESO DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA, UBICADA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

COTRANAL L.T.D.A es una Cooperativa que tiene como objeto prestar el servicio de transporte público con el propósito de alcanzar los máximos estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo, haciendo de ella una gran empresa sólida, progresista y económicamente rentable, buscando el desarrollo socio-económico del usuario, del asociado y del país en general.

Debido al tipo de actividad que se desempeña se encuentra diferentes riesgos ergonómicos correspondidos a las largas jornadas de trabajo, exposición a riesgo laboral permanente físico, así como la posibilidad que se presenten accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por las posturas y las maniobras a realizar durante la conducción. Además la empresa no posee una documentación sólida que permita dar evidencias de las actividades desarrolladas en pro de la satisfacción del cliente y del cumplimiento de los requisitos legales aplicables.



### **1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.**

¿Cuáles son los elementos base necesarios para desarrollar el diseño de la documentación del sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y salud ocupacional en el proceso del transporte terrestre en la cooperativa de transportadores nacionales COTRANAL LTDA, ubicada en Pamplona Norte de Santander?.



## 1.4 JUSTIFICACIÓN.

La función de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Ltda., es prestar servicios a la comunidad en general, por lo cual debe formular estrategias organizacionales para controlar los procesos en busca de mejorar la calidad de los servicios y los resultados con el fin de garantizar la excelencia de su misión, es consciente de la importancia de implementar estos sistemas y ha observado cómo han sido aplicados ampliamente y con excelentes resultados, motivo por el cual, ha decidido dar el primer paso para la búsqueda de la certificación en cada uno de los sistemas, buscando así, las herramientas suficientes para conquistar nuevas rutas exitosamente, para ellos, es necesario el diagnóstico, diseño y la documentación de estos sistemas integrados.

Una forma adecuada de realizar con éxito este proceso implica trabajar de manera conjunta con las personas involucradas y responsables de las actividades, para que los procedimientos y demás documentos respondan de manera eficaz a la conformación de un sistema integrado de gestión apropiado para la empresa y que refleje la interacción eficaz entre los directivos de la empresa, proveedores, empleados, clientes, tanto en términos de calidad como de seguridad y salud en el trabajo.

Una vez implementando este sistema, la organización lograra conseguir una mejor imagen y ofrecer mayor confiabilidad en el desempeño de sus procesos, garantizando que los servicios ofrecidos cumplen con los requisitos necesarios según los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

La integración le permitirá a la empresa a ahorrar esfuerzos, recursos y gestionar con mayor eficacia todos y cada uno de sus procesos. Por medio del análisis efectivos de estos, y usando las herramientas apropiadas, las organizaciones pueden llegar a ser más eficientes,



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

logrando así consolidarse en el mercado en el que compiten, y enfrentar de manera asertiva los cambios a los que diariamente se ve expuesta una organización.

Como estudiantes de ingeniería industrial es importante aportar al sector productivo colombiano en la búsqueda de la calidad y la seguridad de los trabajadores para que se vean beneficiadas con los conocimientos en las diferentes aéreas, es por ello que a través de este diseño se las aplicado las herramientas y habilidades desarrolladas a lo largo de la carrera en un campo de acción practico en COTRANAL LTDA.



## **1.5 OBJETIVOS.**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL.**

Diseñar la documentación del sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y salud ocupacional basada en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en el proceso de Transporte en la Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Realizar un diagnóstico actual de la empresa COTRANAL LTDA., para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas de gestión ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007.
- Diseñar los documentos de integración entre las normas internacionales ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 para el proceso de Transporte en la empresa COTRANAL LTDA.



## **1.6 ALCANCE Y LIMITACIÓN.**

### **1.6.1 ALCANCE.**

El alcance de este proyecto es el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 y el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con base en la norma OHSAS 18001, vale la pena recordar que no se realizará la implementación, ni la evaluación del sistema debido a la duración del proyecto y es decisión de la empresa implementarlo o no.

El proyecto está dirigido a ordenar la política y planificación de los sistemas en forma integrada, será la base para la implementación, la cual servirá como guía y favorecerá el proceso a la hora de implementarlo. Se propone el diseño de la documentación de los sistemas de calidad, seguridad y salud ocupacional para el proceso de transporte, facilitando su desarrollo y aplicación en la cooperativa de transportadores nacionales COTRANAL LTDA. Pamplona Norte de Santander.

### **1.6.2 LIMITACIÓN.**

La cantidad de actividades que se desarrollan en la Cooperativa y que limitan el tiempo disponible del gerente y del personal, así como el tiempo asignado por la universidad para la pasantía.



## 2 MARCO DE REFERENCIAL.

A continuación se presentan algunos trabajos donde se han hecho aplicaciones similares que han servido de parámetros para el diseño del presente trabajo.

### 2.1. ANTECEDENTES.

**DIAGNÓSTICO Y DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA CRUDESAN S.A; PAOLA CATHERINE GARCÍA DELGADO, YOLANGEL RODRÍGUEZ CAICEDO.**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA; FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN BUCARAMANGA, 2009.**

Este proyecto es el punto de partida para una futura certificación integral de la empresa CRUDESAN S.A logrando de esta manera una mejora en el desempeño de la organización.

La empresa funcionara de una manera más eficaz, brindando mayor seguridad y confianza al mercado en el cual participa; ya que tiene mayor control en la realización de sus procesos, pues ahora posee completa disposición de toda la documentación exigida por la norma NTC-ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, producto del desarrollo del presente proyecto.

De acuerdo al manual de funciones y de competencias realizado dentro del actual proyecto, la empresa dispondrá de una base sólida y fundamentada para una previa clasificación y selección de su personal de trabajo, logrando así la empresa CRUDESAN S.A contar con personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

El desarrollo del manual de sistema de gestión integral, representa un gran aporte a la empresa CRUDESAN S.A, debido a que se crea una herramienta de gestión que permite encaminar la organización hacia el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de alcanzar la metas trazadas y continuar con el ciclo indefinido del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).



Trabajar bajo un lineamiento estructural por las diferentes normas ISO como lo son la norma NTC-ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 Proporcionan que las actividades desarrolladas en la empresa CRUDESAN S.A.

**DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL EN LA EMPRESA MUEBLERÍA SERRANO BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008, TNC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007; MAIRA ALEJANDRA ULLOA ARAQUE, JULIA MARIA HERNANDEZ MANCIPE. UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA; ESCUELA DE INGENIERIA Y ADMINISTRACION, FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, FLORIDABLANCA 2010**

Con la realización de este proyecto, la empresa MUEBLERÍA SERRANO, se prepara para una futura certificación bajo los lineamientos de las normas TNC ISO 9001:2008, TNC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007.

Con la realización del manual de funciones y competencias, MUEBLERÍA SERRANO tiene un patrón a la hora de elegir quienes serán sus futuros trabajadores, ya que se han creado perfiles aptos para cada uno de los cargos en la organización.

Con la documentación e implementación de las normas TNC ISO 9001:2008, TNC ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007, MUEBLERÍA SERRANO, ofrecerá una mejor calidad a sus clientes, y tendrá la oportunidad de ampliar sus mercados y consolidarse de ya se encuentra.



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE PARA LA EMPRESA TECA TRANSPORTE S.A. DEDICADA AL TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA LIQUIDA Y SECA; BIBIAN LORENA TORRES ROJAS, JUAN CARLOS POVEDA ROJAS. UNIVERSIDAD DE LA SALLE; FACULTAD DE INGENIERÍAS, PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL Y SANITARIA, BOGOTÁ D.C**

Debido a la actividad económica que realiza teca transportes S.A se encuentra clasificada en el nivel de riesgo IV, por dedicarse al transporte de sustancias por carretera.

La política HSE(Salud, seguridad y medio ambiente) se estableció teniendo en cuenta parámetros como la magnitud e impacto de los riesgos a la salud y ambiente generados por la actividad que desarrolla la compañía, de igual forma se establece la mejora continua y el compromiso por el cumplimiento de los requisitos legales.

Se realizó el diagnostico situacional a cada área de trabajo para determinar los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto el personal de la compañía, en la identificación se determinó que los personal operativo (Conductores) se encuentran expuestos a los mayores riesgos como lo son ergonómico, psicolaboral, físico, biológico, naturales entre otros.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## 2.2. MARCO CONTEXTUAL.

En este apartado se presentan los aspectos más relevantes de la empresa para que se tenga una idea general de la misma.

### 2.2.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

- **Razón social:** Cooperativa de transportadores nacionales pamplona norte de Santander COTRANAL LTDA.
- **NIT:** 890.500.446-6
- **Ciudad:** Pamplona.
- **Departamento:** Norte de Santander.
- **Ubicación:** Carrera 9 No. 3-144 (EL CAMELLON).
- **Teléfono:** (097) 568 2562 / – Fax: (097) 5682359
- **Email:** [Contacto@cotranal.com](mailto:Contacto@cotranal.com)



## 2.2.2. RESEÑA HISTORICA

La Empresa fue constituida mediante escritura pública No. 255 del 15 de abril de 1963, protocolizada en la Notaria Segunda del Municipio de Pamplona, Departamento Norte de Santander con la Razón social de COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA COTRANAL. Su sede principal es la ciudad de Pamplona.

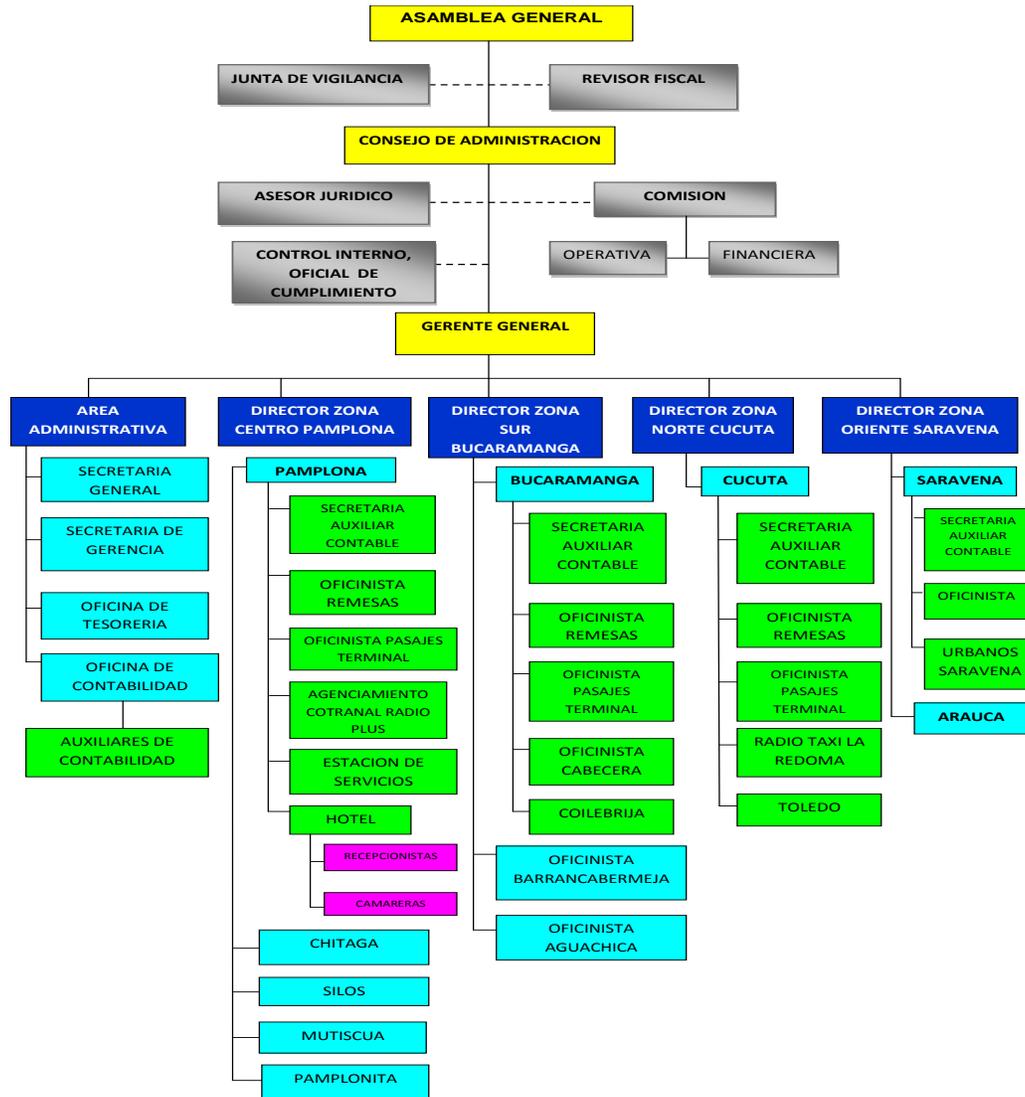
La empresa inició su funcionamiento con un total de 28 socios fundadores y un capital “exorbitante” de \$10.000, suma que actualmente nos causa asombro, pero que fue suficiente para empezar a construir lo que hoy conocemos, los cuales siguiendo la vía legal la registraron; estas personas emprendedoras propusieron el nombre del señor JOSE POMPILIO NIÑO para que fuera la primera persona encargada de llevar las riendas de la cooperativa como Gerente, el señor CAMILO CONTRERAS como Auditor , el señor JULIO E. ARAQUE como Tesorero. Se contó con la asesoría y colaboración del Padre HUGO VILLAMIZAR, quien con sus sabios consejos, se encargó de hacer todo los trámites de consecución de Licencias de funcionamiento para iniciar con la empresa.



## 2.2.3 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona COTRANAL LTDA., su función es prestar el servicio de transporte público y a la comunidad en general, por la cual debe formular estrategias organizacionales para controlar los procesos administrativos en busca de mejorar la calidad de los servicios y los resultados con el fin de garantizar la excelencia de su misión.

## 2.2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**FIGURA1 ORGANIGRAMA**



## 2.2.5 MISION.

La Cooperativa COTRANAL tiene como objetivo prestar el servicio de transporte público en todas sus modalidades, con el propósito de alcanzar los máximos estándares de calidad, seguridad y salud ocupacional y eficiencia, haciendo de ella una gran empresa sólida, progresista y económicamente rentable, buscando el bienestar de los implicados en las actividades de la organización, satisfacción de los clientes, trabajadores y a la salud de los mismos y del país en general.

## 2.2.6 VISION.

La Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL, para el 2020 será la Cooperativa líder de transporte en todas las modalidades del Nororiente Colombiano por el compromiso, la dedicación y el respeto que tenemos a nuestros clientes y a la salud de nuestros trabajadores, caracterizándose por la excelente prestación de Servicio.

## 2.2.7 VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos definen el carácter fundamental de la organización, crean un sentido de identidad, propician la cohesión y desarrollan una filosofía de gestión diferenciada. Por tanto deben ser conocidos y participados por todos los que trabajan en la empresa, de forma que su conducta individual y colectiva sea dirigida diariamente por la corriente de las creencias corporativas

**INTEGRIDAD:** Ser una empresa que actúa con transparencia, diligencia, excelencia, justicia y honestidad, generando confianza y credibilidad

**COMPROMISO SOCIAL:** Realizar procesos de transporte más amplios y amigables con el medio ambiente.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**TRABAJO EN EQUIPO:** Aceptar la diversidad de pensamiento y las opiniones, como la base de una convivencia armónica y productiva para que el resultado de los servicios sea el mejor.

**CONFIABILIDAD:** Brindar un servicio de muy buena calidad construido en base a experiencias conjuntas, reconociendo y creyendo en el buen actuar de las personas

**LIDERAZGO:** Ser líder en la entrega oportuna y distribución de los servicios que la empresa ofrece

**INNOVACION:** Investigar y crear permanentemente soluciones para nuestros clientes, transformando la cooperativa con un excelente servicio.



## 2.3 MARCO TEORICO.

Toda organización es un sistema complejo e integral formado por un grupo humano y una variedad de recursos físicos coordinada para la obtención de una finalidad establecida. En los últimos años ha tenido gran acogida el diseño de la documentación conjunta de los sistemas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, buscando con esto un manejo más eficaz de las organizaciones.

Todos los sistemas tienen una serie de aspectos en común que son aquellos que permiten estudiarlos en forma uniforme y que permiten integrarlos a los efectos de su gestión.

Estos aspectos son, entre otros:

- Establecer una política.
- Fijar objetivos definir responsabilidades y autoridades
- Efectuar la documentación de los procesos, actividades o tarea a realizar y mantener dicha documentación controlada
- Tomar precauciones para controlar aquellos resultados o procesos que no satisfacen las especificaciones
- Tener prevista la toma de acciones correctivas y preventivas cuando alguna situación no funciona de acuerdo a la planificación
- Revisar el sistema en forma periódica por parte de la dirección

A continuación se explicara cada una de las normas que serán tenidas en cuenta en este sistema integrado de gestión.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 entro en vigencia desde el 15 de noviembre del 2008, esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:200), que ha sido modificada para aclarar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004.la ISO 9001:2008 ha sido preparada por el comité técnico ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité SC 2, sistema de calidad.<sup>1</sup>

La norma ISO 9001 específica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

### Principios de la gestión de la calidad

**1. Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.

**2. Liderazgo:** Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización, deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente, para lograr los objetivos organizacionales.

---

<sup>1</sup> <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/sistemas-integrados-de-gestion-una-claradefinicion#sthash.OZtaOcC6.dpuf>



**3. Participación del personal:** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**4. Enfoque hacia procesos:** Un resultado deseado se logra más eficiente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso.

**5. Gestión enfocada a sistemas:** Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.

**6. Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.

**7. Enfoque para la toma de decisiones basadas en hechos:** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.

**8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor<sup>2</sup>

La certificación ICONTEC ISO 9001 sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como en seguridad y salud ocupacional entre otros

La certificación ICONTEC ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de proceso

<sup>2</sup> <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>



- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del mercado de un sistema de gestión de calidad
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.

## Enfoque por procesos

El modelo que trabajan los sistemas de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2008 se soporta en la adopción de un enfoque basado en procesos.

Para que una organización funcione de una manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades, que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

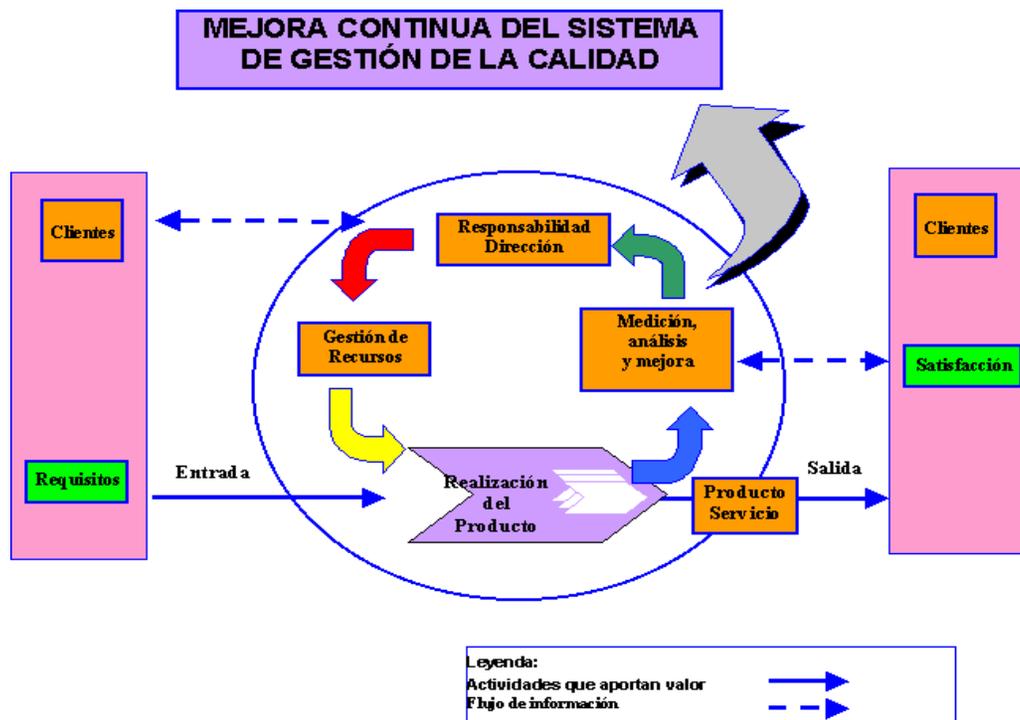
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones a estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, para denominarse 'enfoque basado en proceso'. Una ventaja del enfoque basado en procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

El enfoque basado en procesos enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor (si algún resultado no aporta valor al siguiente proceso se debe analizar la posibilidad de eliminar el proceso).

- La obtención del resultado del desempeño.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 2 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8 de la norma ISO 9001:2008. La figura muestra que los clientes desempeñan una función significativa para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca si la organización ha cumplido con sus requisitos.





## **FIGURA 2 MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESO.**

Fuente: NTC ISO 9001:2008

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo de Deming PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto o prestación del servicio, como en otros procesos del sistema de la gestión de la calidad.

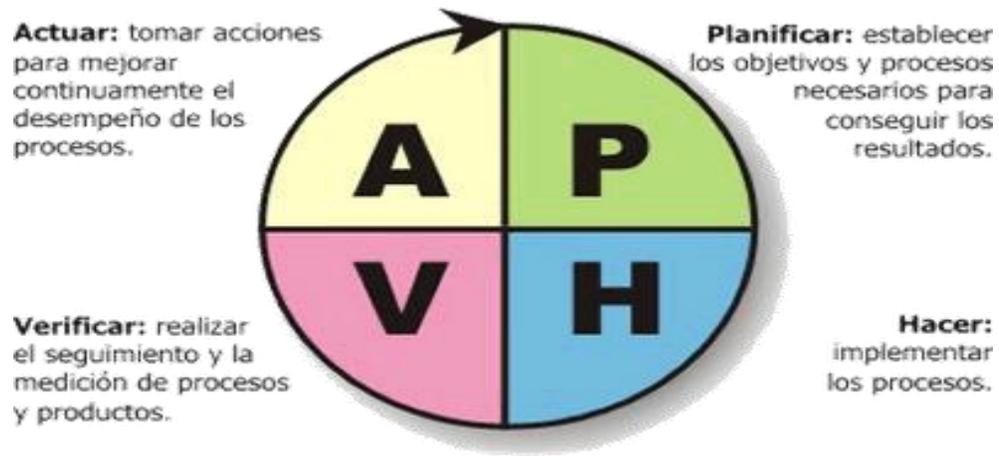
La nota en el apartado 0.2 de la norma ISO 9001:2008 explica que el ciclo PHVA (figura 2) aplica los procesos tal como sigue:

**Planear:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



**FIGURA 3: CICLO DE PHVA (DEMING/SHEWART)**

Fuente: López, F. (2008). El sistema de gestión integrado. Bogotá Colombia: ICONTEC.



## **Objetivos de la norma ISO 9001:2008.**

Los objetivos de un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001:2008 para organización son:

- 1) Determinar su capacidad para proporcionar, en forma coherente, productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- 2) Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema incluidos los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y reglamentaciones aplicables.

## **Aplicación de la norma ISO 9001:2008.**

Los requisitos de la norma internacional son genéricos y es posible aplicarlos a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño.

## **Estructura de la norma ISO 9001:2008.**

La norma ISO 9001:2008 se halla estructurada en ocho capítulos, los tres primeros referidos a declaraciones de principios, estructura y descripción de la organización y otros aspectos generales, por lo que puede considerarse que son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro hasta el ocho están orientados a los proceso y se detallan a continuación:

- Cláusula 4 Sistema de gestión de la calidad: Este hace referencia a los requisitos generales que la organización debe cumplir para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Además establece los requisitos que la organización debe implementar para la gestión de la documentación. Poniendo énfasis en la declaración de una política de calidad y destacando



la importancia del manual de calidad. Finalmente en el apartado de control de los documentos se establece la legibilidad, disponibilidad, actualización, etc. de los mismos.

- Clausula 5 Responsabilidad de la dirección: Los potenciales beneficios de la implementación de un SGC, dependen en gran medida de la decisión estratégica de la alta dirección. En este capítulo establece los requisitos de obligado cumplimiento por parte de la dirección de la organización, considerándose el compromiso de la dirección, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación, la responsabilidad, autoridad y comunicación y también la revisión por la dirección.
- Clausula 6 Gestión de los recursos: La organización debe asegurar que cuenta con los recursos necesarios tanto para mantener y mejorar el SGC, y para realizar el trabajo requerido de manera que se satisfagan las expectativas del cliente. En este apartado la norma destaca los siguientes temas:
  - ✓ Provisión de recursos
  - ✓ Recursos humanos
  - ✓ Infraestructura
  - ✓ Ambiente de trabajo

Clausula 7 Realización del producto: en este apartado la norma hace referencia en la necesidad de determinar los requisitos relacionados con el producto, atendiendo a las necesidades y especificaciones del cliente. Así mismo, se deberán planificar y controlar el diseño del producto, las operaciones de producción y servicio, las compras, etc. la norma seis apartados para este capítulo, que se detallan a continuación:



- ✓ Planificación de la realización del producto
- ✓ Procesos relacionados con el cliente.
- ✓ Diseño y desarrollo.
- ✓ Compras
- ✓ Producción y prestación del servicio.
- ✓ Control de equipos de seguimiento y medición.

Clausula 8 M edición, análisis y mejoramiento: esta cláusula indica que la organización debe planear e implementar la actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurar que la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

## **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 18001:2007.<sup>3</sup>**

La norma OHSAS surge como una necesidad de los empleadores, empleados y la sociedad para demostrar que el trabajo se realiza en forma segura y fomentando una buena salud de los trabajadores. Algunos organismo de normalización y algunas empresas de certificación, crearon un consorcio liderado por BSI (British Standards Institute) que desarrollo las normas OHSAS 18001 Y 18002. En julio del 2007 se publicó la nueva OHSAS 18001:2007, con carácter de estándar o norma mejorando su alineamiento con la norma ISO 9001.2008, para facilitar a las organizaciones la integración de los sistemas de gestión de calidad y de prevención de riesgos laborales.

La norma OHSAS 18001:2007 sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional específica los requisitos para un sistema de administración de seguridad y salud ocupacional que permita a las organizaciones controlar sus riesgos y mejorar su desempeño.

<sup>3</sup> <http://www.implementacionsig.com/index.php/norma-ohsas-180012007>



La creciente demanda de la comunidad internacional por disponer de un estándar que permitiera armonizar los requisitos existentes en seguridad y salud ocupacional impulsó seguir el modelo BS OHSAS 18001 Occupational health And Safety Assessment series, desarrollado como una herramienta que facilita la integración de los requisitos de seguridad y salud ocupacional con los requisitos de calidad, ISO 9000.

LA OHSAS 18001 hace énfasis en las prácticas proactivas y preventivas, mediante la identificación de peligros y la evaluación de control de los riesgos relacionados en el sitio de trabajo

La certificación ICONTEC OHSAS 18001:

- ✓ Consolida la imagen de prevención de riesgos ante colaboradores, clientes, proveedores, entidades gubernamentales y la comunidad
- ✓ Otorga una posición privilegiada frente a la autoridad competente, porque demuestra el cumplimiento de la reglamentación vigente y de los compromisos adquiridos.
- ✓ Da mayor poder de negociación con las compañías aseguradoras, gracias a la garantía de la gestión del riesgo de la empresa.
- ✓ Asegurar la credibilidad centrada en el control de la seguridad y la salud ocupacional.

Elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.<sup>4</sup>

La norma OHSAS 18001 tiene un enfoque estructurado de gestión en S&SO y hace énfasis en las prácticas proactivas preventivas, mediante la identificación de peligros y la evaluación de control de los riesgos relacionado con el sitio de trabajo. Según María Bernal y Salón García los capítulos se podrían resumir así:

---

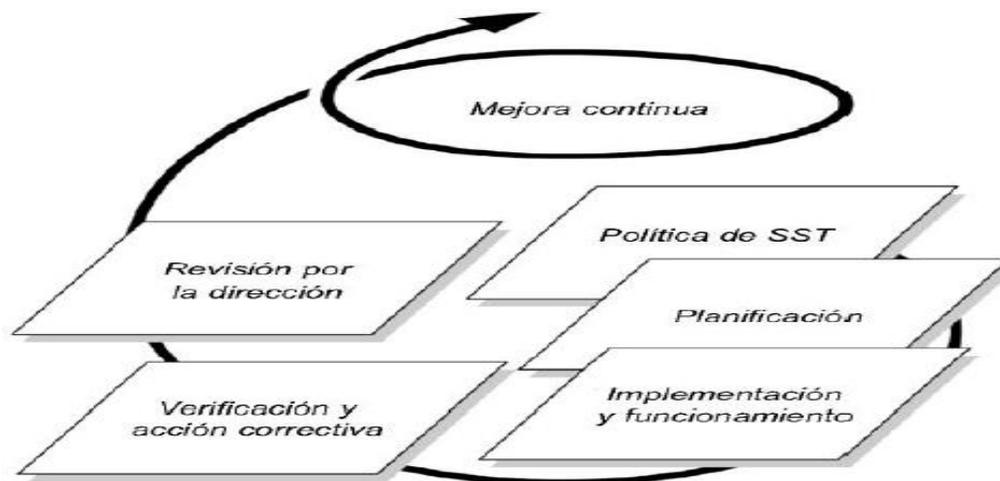
<sup>4</sup><http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ohsas-18001-2007.pdf>



- ✓ **Política de S&SO:** la política de S&SO de la empresa es el punto inicial crucial para la implantación del sistema. En ella se establece un sentido general de dirección y se fijan los principios de acción para la organización. Determinar los objetivos respecto a la responsabilidad y desempeño de S&SO requeridos en toda organización, particularmente el de su alta gerencia, con la buena gestión de S&SO. La política S&SO debe ser coherente con la identificación de peligros, riesgo y del nivel de seguridad requerido, de acuerdo a su estrategia. Al igual que en otras normas de gestión, se exige un compromiso para el mejoramiento continuo, lo cual debe estar de acuerdo con el control de los riesgos y con los niveles de referencias adoptados.
- ✓ **Planificación:** la planificación comprende la estrategia para el desarrollo del sistema. Incluye la identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de riesgos, de sus actividades, productos y servicios. También contempla la identificación de los requerimientos legales y normativos que le aplican a la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional y el establecimiento de objetivos medibles para poder cumplir con las especificado en la política de S&SO.
- ✓ **Implementación y operación:** la implementación y operación contempla la estructura administrativa (responsabilidad y autoridad) que permita la implantación del sistema, además del suministro de los recursos necesario para el mismo. Incluye también requisitos para la formación, concientización y competencias de los empleados y contratistas, la participación y respuesta ante emergencias.
- ✓ **Verificación y acción correctivas:** la verificación y acción correctivas incluye requisitos relacionados con la identificación de los parámetros clave de desempeño en S&SO para determinar el cumplimiento; el establecimiento de procedimientos para el reporte y evaluación/investigación de incidentes y no conformidades, con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones similares y detectar las causas potenciales de no conformidades; la conservación de registros para demostrar que le sistema de gestión S&SO opera de manera efectiva y que los procesos se han llevado a cabo bajo condiciones seguras y la auditoria para

revisar y evaluar continuamente la efectividad del sistema de gestión.

- ✓ **Revisión por la dirección:** finalmente se establece el requisito de revisión dirección, mediante la cual se realiza la revisión periódica del funcionamiento del sistema, permitiendo detectar los puntos débiles y tomar las medidas correctivas del caso.



Fuente: NTC OHSAS 18001:200

## FIGURA 4 MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA NORMA OHSAS

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados. Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y de Salud Ocupacional (también llamado Seguridad Industrial).

El propósito de los sistemas integrados de gestión es concientizar a las empresas que un crecimiento continuo de la cultura empresarial permite a las organizaciones operar con excelencia y ventaja



competitiva. Para entender o comprender los sistemas integrados de gestión es importante mencionar primero lo siguiente. De acuerdo con Besatren (2007):

Toda operación de tipo industrial está propensa a sufrir una serie de fallos, los cuales pueden tener efectos negativos en la calidad del producto, en la seguridad y la salud de los trabajadores, y en el ambiente.

Conforme las empresas van creciendo, y las producciones se hacen mayores de acuerdo a las expectativas de los clientes se hace más evidentes la necesidad por competir pero dentro de unos estándares de calidad que certifiquen nuestros productos, es por esta razón que en estos últimos años ha tenido gran acogida la implementación de sistemas integrados de gestión buscando con esto la optimización de recursos, costos y esfuerzos inquiriendo un aumento en la productividad de las organizaciones.

Todos los sistemas tienen aspectos en común que son aquellos que permiten estudiarlos de forma integrada a los efectos de su gestión, estos aspectos son entre otros:

- ✓ La existencia de un único manual de gestión que va a asegurar que los procesos e instrucciones no se dupliquen.
- ✓ La implementación simultánea de cada uno de los sistemas con el objetivo de minimizar el periodo de implantación total del SIG en comparación con el tiempo que tomaría implementar los sistemas por separado.
- ✓ La distribución de los esfuerzos para que el diseño e implementación del sistema sea más rápido.
- ✓ Supervisión y cuidado absoluto por parte del equipo responsable de la implantación del sistema, pero que a su vez involucre a todos los miembros de la organización.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

- ✓ El designar un responsable único para los tres sistemas y que cumpla las funciones de dirección técnica y corporativa diferenciada.
- ✓ Incorporar los sistemas de gestión completamente a las actividades operativas de la organización, entendiendo los requerimientos de calidad, medio ambiente y seguridad como una parte más de la gestión general.
- ✓ Mínimo registro y documentación.
- ✓ Objetivos, metas y políticas coherentes en el tiempo.
- ✓ La Dirección de la empresa deba ejercer un fuerte liderazgo y compromiso de manera que su equipo de colaboradores se enfoquen en implementar el SIG en forma eficiente.



## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

Es un documento que nos especifica claramente todos y cada uno de los elementos comprendidos en el Sistema Integrado De Gestión y los recursos que son aplicables a un caso muy concreto, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y OSHAS 18001:2007

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.



**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de la realización de las actividades de los procesos de la entidad.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.



## 2.5 MARCO LEGAL.

Aquí se hace referencia a los diferentes aspectos legales más relevantes que dan soporte al presente trabajo.

<sup>5</sup>DECRETO NÚMERO 170 DE 2001 (febrero 5 de 2001) Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del Artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y el Código de Comercio.

DECRETA TÍTULO I PARTE GENERAL

CAPÍTULO I OBJETO Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 1 OBJETO Y PRINCIPIOS. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Colectivo Terrestre Automotor de Pasajeros del radio de acción Metropolitano, Distrital y/o Municipal y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a las cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

<sup>6</sup>DECRETO 171 DE 2001 (febrero 5) por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

---

<sup>5</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=6104](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=6104)

<sup>6</sup> [www.mintransporte.gov.co/descargar.php?idFile=121](http://www.mintransporte.gov.co/descargar.php?idFile=121)



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y el Código de Comercio.

DECRETA: TITULO I PARTE GENERAL

CAPITULO I Objeto y principios

Artículo 1. Objeto y principios. El presente decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como son la libre competencia y la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la ley y los Convenios Internacionales.

<sup>7</sup>DECRETO NÚMERO 172 DE 2001 (FEBRERO 5 DE 2001) "Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993, y 336 de 1996 y el Código de Comercio.

DECRETA: TITULO I PARTE GENERAL

CAPITULO I Objeto y principios

ARTICULO 1.OBJETO Y PRINCIPIOS .El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público

---

<sup>7</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4309](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4309)



Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi y la prestación por parte de éstas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

<sup>8</sup>DECRETO 173 DE 2001 (febrero 5) Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del Artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y el Código de Comercio,

DECRETA: TITULO I PARTE GENERAL

CAPITULO I Objeto y principios

Artículo 1. Objeto y principios. El presente decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor de Carga y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a las cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la ley y los Convenios Internacionales.

<sup>9</sup>DECRETO NUMERO 174 DE 2001 (FEBRERO 5 DE 2001) “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial”

---

<sup>8</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4308](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4308)

<sup>9</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=431](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=431)



EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y el Código de Comercio.

DECRETA: TITULO I PARTE GENERAL

CAPITULO I OBJETO Y PRINCIPIOS

ARTICULO 1. OBJETO Y PRINCIPIOS. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar la habilitación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Especial y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales.

<sup>10</sup>LEY 105 DE 1993 (diciembre 30) por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones

El Congreso de Colombia, DECRETA: TÍTULO I Sector y Sistema Nacional de Transporte, Principios y Disposiciones Generales

CAPÍTULO I Integración del Sector y del Sistema Nacional de Transporte

Artículo 1 Sector y Sistema Nacional del Transporte. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte. Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de

---

<sup>10</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=296](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=296)



los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.

<sup>11</sup>LEY 336 DE 1996 (Diciembre 20) "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".

El Congreso de Colombia, DECRETA: TÍTULO PRIMERO  
Disposiciones generales para los modos de transporte

## CAPÍTULO PRIMERO Objetivos

Artículo 1 La presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 2 La seguridad especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte.

Artículo 3 Para los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada modo, dándole la prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los artículos 333 y 334 de la Constitución Política.

---

<sup>11</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=346](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=346)



### **3. DISEÑO METODOLOGICO.**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación que va a regir en el trabajo es Descriptivo, mediante el cual los estudiantes demostraran la observaciones y descripciones de las actividades

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

##### **3.2.1. Población.**

- 158 Taxis y Busetas en norte de Santander y Saravena.
- 50 Buses Intermunicipales.
- 26 Taxis Urbanos en pamplona.
- 30 Taxis Urbanos en Cúcuta.
- 69 Taxis Intermunicipales en Saravena.
- 27 Buses Camperos.

Para una población total de 360 entre Buses, Busetas y Taxis

##### **3.2.2. Muestra.**

Cantidad de empleados que conforman el proceso misional a diseñar  
(N): 40



### 3.3. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

**INSTRUMENTO:** la recolección de los datos se hará mediante observación directa de los procesos y los puestos de trabajo.

**METODO:** El método se empleó para llevar a cabo la recolección de datos y poder así plantear el diseño del Sistema Integrado de Gestión

#### 3.3.1. FUENTES PRIMARIAS

Son la información oral o escrita que se recopila directamente por el investigador. Acudir a fuentes primarias de información “implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada”. Es una forma directa de llegar a la información, explorando las personas y situaciones directamente relacionadas al problema de investigación. Las fuentes utilizadas son: documentación entregada por la empresa Cooperativa de Transportadores nacionales de pamplona norte de Santander COTRANAL LTDA, información analizada a través de la observación directa.

#### 3.3.2. FUENTES SECUNDARIAS

Es información que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un proceso o acontecimiento. Las fuentes utilizadas para el presente proyecto son: libros, revistas especializadas, Internet, enciclopedias y otros trabajos de grado.

### 3.4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó un diagnóstico sobre el estado de integración del sistema del proceso misional del Servicio de Transporte teniendo en cuenta los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OSHAS 18001 verificando las similitudes y particularidades



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

que se cumplieran o no dentro del proceso. Se recolectó la información, y se analizó para identificar la documentación que se debía integrar y documentar.

## 4. RESULTADOS DEL PROYECTO

Para la elaboración de este proyecto trabajamos con las siguientes etapas.

**ETAPAS:** Actividades para desarrollar los objetivos específicos

**4.1 ETAPA 1** Realizar un diagnóstico actual de la empresa COTRANAL LTA. para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas de gestión (ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007)

### 4.1.1 MATRIZ DOFA

El análisis DOFA es la herramienta estratégica por excelencia más utilizada, aunque a veces de forma intuitiva y sin conocer su nombre técnico. El beneficio que se obtiene con su aplicación es conocer la situación real en que se encuentra la organización de transportes, así como el riesgo y oportunidades que le brinda el mercado. El objetivo del análisis DOFA es el de que todas las partes involucradas en la actividad identifiquen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que puedan afectar en mayor o menor medida.

Este análisis en común permite identificar una cantidad de ideas tres veces superior a la que generarían los mismos individuos trabajando por separado. En un buen análisis en común, cada miembro del equipo estimula las ideas de los demás con las suyas propias y los resultados frecuentemente son híbridos de muchas contribuciones.

El nombre lo adquiere de sus iniciales DOFA:

- **Debilidades:** También llamadas puntos débiles: son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización, constituyen una amenaza para la organización y deben, por tanto, ser controladas y superadas.
- **Amenazas:** Se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos



que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

- **Fortalezas:** También llamadas puntos fuertes: son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, consecuentemente, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades.
- **Oportunidades:** Es todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la organización, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios.

A continuación se muestra la **Matriz DOFA**

<b>INTERNAS</b>	<b>FORTALEZAS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal competente</li> <li>2. Predisposición de los directivos hacia el sistema integrado de gestión</li> <li>3. Aumento de la productividad e incremento de la rentabilidad.</li> </ol>	<b>DEBILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de motivación del personal respecto a los sistemas integrados de gestión</li> <li>2. No cuentan con un sistema integrado de gestión en el proceso de servicio de transporte.</li> <li>3. No se capacita al personal respecto a calidad.</li> </ol>
<b>EXTERNAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratos con grandes empresas.</li> <li>2. Mejoramiento de la imagen empresarial.</li> <li>3. Refuerzo entre los actuales y</li> </ol>	<b>AMENAZAS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Altos riesgos de cambios en el mercado.</li> <li>2. Economía actual</li> </ol>



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	futuros clientes.	del país. 3. Las Cooperativas , existentes en pamplona , ya tengan un sistema integrado de gestión
--	-------------------	--

**TABLA 1. MATRIZ DOFA**

**4.1.2 ESTRATEGIAS DOFA**

<b>INTERNAS</b> <b>EXTERNAS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<p style="text-align: center;"><b>F1-O1.</b></p> <p>Capacitar al personal de la Cooperativa, para lograr adquirir nuevos contratos con otras empresas, logrando así que incrementen la rentabilidad de la empresa.</p>	<p style="text-align: center;"><b>D1-O1.</b></p> <p>Charlas sobre la importancia de los sistemas integrales de gestión en la Cooperativa, para adquirir grandes contratos la institución debe contar con la mejor disposición de sus empleados.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>F2-O2.</b></p> <p>Los directivos de la Cooperativa, tiene gran disposición por alcanzar los más altos estándares de calidad, seguridad y salud ocupacional, adquiriendo la certificación en sistemas integrados de gestión esto mejorara la imagen empresarial de la cooperativa.</p>	<p style="text-align: center;"><b>D2-O2.</b></p> <p>Adaptando, revisando y aprobando la documentación para las áreas administrativas, teniendo la documentación correcta se tomaran las decisiones correctas para mejorar la imagen empresarial de la cooperativa.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>F1-A1.</b></p> <p>Seguir preparando al personal para los cambios del mercado de las Cooperativas</p>	<p style="text-align: center;"><b>A1-D1.</b></p> <p>Capacitando al personal sobre la importancia los sistemas integrados de gestión dentro de la</p>



<b>AMENAZAS</b>		cooperativa, además cumpliendo con las normas establecido por el estado.
	F2-A2. Con un buen sistema documental se toman mejores decisiones, ante la economía cambiante del país sin que Este afecte los intereses económicos de la Cooperativa.	A2-D2. Completar el sistema Documental en el menor tiempo posible, para poder competir con empresas que tiene reconocimiento en el mercado
	F3-A3. Cumpliendo con la normatividad establecida para las Cooperativas, se mantendrá la productividad y rentabilidad de la empresa, sin importar que las demás cooperativas existentes en pamplona cumplan con los requisitos establecidos.	A3-D3. Capacitar al personal frente a la normatividad que se debe cumplir para poder codearse con las mejores cooperativas de norte de Santander

**TABLA 2 ESTRATEGIAS DE LA MATRIZ DOFA.**

### 4.1.3 CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS	
Factores de riesgos físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ruido</li> <li>➤ Vibraciones</li> <li>➤ Ventilación</li> <li>➤ Iluminación</li> <li>➤ Radiaciones ionizantes</li> </ul>
Factores de riesgos ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carga estática</li> <li>➤ Carga dinámica</li> <li>➤ Carga mixta</li> </ul>
Factores de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relaciones personales</li> <li>➤ Trabajo repetitivo</li> <li>➤ Carga de trabajo</li> </ul>
Factores de riesgos locativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de señalización</li> <li>➤ Distribución de área de trabajo</li> <li>➤ Almacenamiento y movilización de cargas en forma inadecuada</li> </ul>
Factores de riesgos fenómenos naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inundaciones</li> <li>➤ Accidentes de tránsito</li> <li>➤ Derrumbes</li> </ul>
Factores de riesgos químico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Polvo</li> <li>➤ Humos</li> <li>➤ Vapores</li> </ul>
Factores de riesgos biológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bacterias</li> <li>➤ Hongos</li> <li>➤ Plantas</li> <li>➤ Animales</li> </ul>

**TABLA 3 CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS**

Fuente: elaboración propia



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## 4.1.4 MATRIZ DE PELIGROS

La matriz de peligros es una forma sistemática de identificar, localizar y valorar los riesgos, de forma que la organización los pueda actualizar periódicamente, lo cual permite el diseño de medidas de intervención y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales enmarcadas dentro del programa de gestión en seguridad y salud ocupacional.

Los elementos que conforman la matriz de peligros son:

- Factor de riesgo, fuente de riesgo, efectos posibles, valoración, grado de peligrosidad, personas expuestas, factor de ponderación, grado de repercusión, medidas de control.

En el desarrollo del presente proyecto se elaboró la matriz de peligro de la organización y se hizo para cada uno de los cargos de la empresa COTRANAL LTDA., siguiendo las directrices de la GUIA TECNICA COLOMBIANA ICONTEC GTC 45 para el diagnóstico de condiciones de trabajo.

La matriz de peligros de COTRANAL LTDA da cumplimiento al numeral 4.3.1 de la norma NTC OHSAS 18001 al establecer una herramienta para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo e implementación de medidas de control en las actividades propia de la prestación del servicio en el transporte terrestre que realiza la organización, con el objetivo de evitar accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

A continuación se muestra la matriz de peligros:



**MATRIZ DE PELIGROS**

Área	F. riesgo	Riesgo	Efectos	(N.E)	(T.E)	C	P	E	G.P	(INT.1)	F.P	G.R	(INT.2)	Medidas de control			Acciones a realizar
														Fuente	medio	individuo	
Asamblea general	físico	Radiaciones ionizantes	Fatiga visual	8	8	4	10	7	280	bajo	2	560	bajo	Adaptación de filtros a las pantallas de los computadores		visiometria	Tomar inmediatamente medidas de control
		iluminación	Alteraciones visuales, dolor de cabeza, menor rendimiento	5	8	4	6	7	168	bajo	2	336	bajo		Realizar un estudio ambiental de iluminación	Realización de visiometria	Corregir y adoptar medidas de control inmediato



	Sico laboral	Monotonía del trabajo	Estrés, cansancio, comportamientos inadecuados, rose con los compañeros de trabajo	5	8	4	4	10	160	bajo	2	320	bajo			Capacitación de los trabajadores en el manejo del estrés	Hacer el esfuerzo de reducir el riesgo, mejorándolo o si es posible
	ergonómico	Carga estática (posición de pie o sentado)	Lesiones sistema osteomuscular	4	8	10	7	6	420	medio	4	1680	medio		Pausa activa, exámenes periódicos	Charlas sobre higiene postural	Corregir y adoptar medidas de control inmediato
Consejo de administración	físico	Ventilación	Dolor de cabeza	2	8	4	4	10	160	bajo	1	160	bajo	Diseño del puesto de trabajo	Aislamiento	Educación, Elementos de protección	Corregir y adoptar medidas de control inmediato.



	Ergonómicos	Posturas inadecuadas	Problemas lumbares	4	8	4	1	10	40	bajo	1	40	bajo	Diseño del puesto de trabajo		Educación, Pausas activas	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, mejorando si es posible.
	Psicosociales	Carga de trabajo	Tensión, estrés	8	8	4	10	10	400	medio	1	400	bajo			capacitaciones	Corregir y adoptar medidas de control inmediato
gerencial	Ergonómico	Postura inadecuada	Problemas lumbares, derrames musculares	3	8	4	4	10	160	bajo	1	160	bajo	Diseño del puesto de trabajo		Educación, Pausas activas	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, mejorando si es posible



	Psicosociales	Trabajo repetitivo	Estrés	1	8	1	4	10	40	bajo	1	40	bajo			Pausas activas, rotación de personal	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, mejorando si es posible.
	Locativos	Falta de señalización	Caídas, atrapamiento	1	8	4	1	10	40	bajo	1	40	bajo	Diseño de puesto de trabajo			Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, mejorando si es posible.
administrativa	eléctrico	Fuente de energía para equipos de oficina	Electrocución, incendios	5	8	4	1	2	8	bajo	2	16	bajo	Revisión periódica de las instalaciones eléctricas	Instalación de polo a tierra de los computad		Tomar inmediatamente medidas de control



														ores			
	Ergonómico	posición de pie o sentado	Lesiones sistema osteomuscular	5	8	10	7	6	420	medio	4	1680	medio		Pausa activa, exámenes periódicos	Charlas sobre higiene postural	Corregir y adoptar medidas de control inmediato
	Físico	Ruido por el trafico	Sordera, ansiedad	2	8	4	4	10	160	bajo	1	160	bajo	Elaborar un programa de mantenimiento preventivo de los vehículos		Realizar audiometrías	Corregir y adoptar medidas de control inmediato



Conductor	mecánico	Manipulación de herramientas y partes del vehículo	lesiones por confusión	2	12	4	4	10	160	bajo	1	160	bajo		Establecimiento del botiquín de primeros auxilios con su respectiva dotación	Revisión periódica de las herramientas para determinar su estado	Realizar medidas de control inmediato
	Ergonómico	Postura sedente prolongada	Lesiones sistema osteomuscular	2	12	4	7	10	280	bajo	1	280	bajo		Pausa activa, exámenes periódicos	Charlas sobre higiene postural	Realizar medidas de control inmediato
	químico	Considerar elementos, sustancias, fuente de calor y sistemas eléctricos que bajo	Quemaduras, heridas o muerte	2	12	10	7	6	420	medio	1	420	bajo	Elaborar fichas toxicológicas de los productos químicos	Plan de emergencia de la empresa, sistema de control de	Capacitación plan de emergencias y manejo de equipos	Corregir y adoptar medidas de control inmediato



	ciertas circunstancias de inflamabilidad y combustibilidad puedan ocasionar incendios o explosiones													incendios	portátiles de extinción de incendios	
seguridad	Seguridad por hurto o vandalismo	Heridos, muertes, pérdidas económicas	2	12	4	7	6	168	bajo	1	168	bajo		Elaborar o actualizar el plan de emergencia de la empresa	Capacitación en primeros auxilios	Realizar medidas de control inmediato
	Choques con otros vehículos, exceso de	Heridos, muertes, pérdidas económicas	2	12	10	7	6	420	medio	1	420	bajo	Uso de cinturón de seguridad	Charlas de manejo defensivo	Capacitación plan de emergencia	Realizar medidas de control inmediato





## 4.1.5 TABLA DE VALORES

CONSECUENCIAS	
10	Muerte o daños superiores
6	Lesiones o enfermedades graves irreparables (incapacitantes permanentes, parcial o invalidez).
4	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal.
1	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad como heridas leves, contusiones, golpes.
PROBABILIDAD	
10	Situación Deficiente con exposición continua o muy deficiente con exposición frecuente.
7	Situación Deficiente con exposición frecuente u ocasional o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica.
4	Situación Deficiente con exposición esporádica o bien situación mejorable con exposición frecuente.
1	Situación mejorable con exposición ocasional o bien situación sin anomalías.
EXPOSICION	
10	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
6	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral con tiempos cortos.
2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

**TABLA 5 VALORES**

**Descripción de niveles de daño**

Categoría del daño	Daño leve	Daño moderado	Daño extremo
<b>Salud</b>	Molestias e irritación (ejemplo: dolor de cabeza), enfermedad temporal que produce malestar (ejemplo: diarrea)	Enfermedades que causan incapacidad temporal. Ejemplo: pérdida parcial de la audición, dermatitis, asma, desórdenes de las extremidades superiores.	Enfermedades agudas o crónicas, que generan incapacidad permanente parcial, invalidez o muerte.
<b>Seguridad</b>	Lesiones superficiales, heridas de poca profundidad, contusiones, irritaciones del ojo por material particulado.	Laceraciones, heridas profundas, quemaduras de primer grado; conmoción cerebral, esguinces graves, fracturas de huesos cortos.	Lesiones que generen amputaciones, fracturas de huesos largos, trauma cráneo encefálico, quemaduras de segundo y tercer grado, alteraciones severas de mano, de columna vertebral con compromiso de la médula espinal, oculares que comprometan el campo visual, disminuyan la capacidad auditiva.

**TABLA 6. DESCRIPCION DE NIVELES DE DAÑO**

**Determinación del nivel de deficiencia**

Nivel de deficiencia	Valor de ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.
Alto (A)	6	Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.
Bajo (B)	No se Asigna Valor	No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado. Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase la Tabla 8.

**TABLA 7. DETERMINACION DEL NIVEL DE DEFICIENCIA**

**Determinación del nivel de exposición**

Nivel de exposición	Valor de NE	Significado
Continua (EC)	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.
Ocasional (EO)	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
Esporádica (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

**TABLA 8. DETERMINACION DEL NIVEL DE EXPOSICION**

**Determinación del nivel de probabilidad**

Niveles de probabilidad		Nivel de exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	MA - 40	MA - 30	A - 20	A - 10
	6	MA - 24	A - 18	A - 12	M - 6
	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2

**TABLA 9. DETERMINACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD**

**Significado de los diferentes niveles de probabilidad**

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

**TABLA 10. SIGNIFICADO DE LOS DIFERENTES NIVELES DE PROBABILIDAD**

**Significado del nivel de riesgo**

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
I	4 000 - 600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500 - 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	120 - 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

**TABLA 11. SIGNIFICADO DEL NIVEL DE RIESGO**

## Determinación del nivel de riesgo

Nivel de riesgo NR = NP x NC		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4 000-2 400	I 2 000-1 200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2 400-1 440	I 1 200-600	II 480-360	II 200 III 120
	25	I 1 000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

**TABLA 12. DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO**



## DECIDIR SI EL FACTOR DE RIESGO ES ACEPTABLE O NO

Una vez determinado el nivel de riesgo, la organización debería decidir cuáles riesgos son aceptables y cuáles no. En una evaluación completamente cuantitativa es posible evaluar el riesgo antes de decidir el nivel que se considera aceptable o no aceptable. Sin embargo, con métodos semicuantitativos tales como el de la matriz de riesgos, la organización debería establecer cuáles categorías son aceptables y cuáles no.

Para hacer esto, la organización debe primero establecer los criterios de aceptabilidad, con el fin de proporcionar una base que brinde consistencia en todas sus valoraciones de riesgos. Esto debe incluir la consulta a las partes interesadas y debe tener en cuenta la legislación vigente.

Un ejemplo de cómo clasificar la aceptabilidad del riesgo se muestra en la Tabla 9.

**Tabla 9. Aceptabilidad del riesgo**

Nivel de Riesgo	Significado
I	No Aceptable
II	No Aceptable o Aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

Al aceptar un riesgo específico, se debería tener en cuenta el número de expuestos y las exposiciones a otros peligros, que pueden aumentar o disminuir el nivel de riesgo en una situación particular. La exposición al riesgo individual de los miembros de los grupos especiales también se debería considerar, por ejemplo, los grupos vulnerables, tales como nuevos o inexpertos.



## **4.2 FASE 2. DISEÑAR LOS DOCUMENTOS DE INTEGRACIÓN ENTRE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 PARA EL PROCESO DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN LA EMPRESA COTRANAL LTDA. PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER.**

### **4.2.1 MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

Se hace necesario hacer un manual integrado de gestión para la **Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA** ya que es una parte indispensable para la empresa y para el sistema integrado de gestión. El manual se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en el Sistema Integrado de Gestión como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito de la **Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA**. Ver anexo A.

### **4.2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Este manual contiene la descripción de cada actividad que deben seguirse para la realización de los procedimientos, contiene información precisa de cómo deben desarrollarse paso a paso el procedimiento, ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realicen. Ver anexo B.

### **4.2.3 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE**

Este procedimiento nos dice como se hace paso a paso el Servicio de Transporte desde las entradas hasta la salida del mismo. Ver anexo C

### **4.2.4 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

En este procedimiento se establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios,



distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos. Ver anexo D

#### **4.2.5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS**

Este procedimiento establece el sistema que se utilizara en la **Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA.** para identificar, preparar e inspeccionar el proceso de servicio de Transporte y cada una de las operaciones que se llevan a cabo, y así asegurar que se realizan de forma controlada. Ver anexo E

#### **4.2.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD**

Tratados los aspectos técnicos se vá a exponer un ejemplo práctico del formato y camino que sigue el procedimiento de calidad desde que se elabora hasta que se aplica. En otras palabras vamos a tratar sobre el desarrollo, elaboración, contenido, revisión y aprobación, así como el procedimiento para el control del procedimiento de calidad y en general de cualquier documento de calidad. Ver anexo F.

#### **4.2.7 PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema integrado de gestión. Ver anexo G

#### **4.2.8 PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado control de los servicios de Transporte que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Ver anexo H

#### **4.2.9 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS**



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Son guías detalladas para realizar las actividades de auditoría interna. Incluyen procesos y procedimientos detallados. Ver anexo J

## 4.2.10 CARACTERIZACIÓN

En las caracterizaciones mostramos y detallamos la interacción de todos los procesos de la empresa que se involucran dentro del proceso de Servicio de Transporte. Ver anexo K

## 4.2.11 GUÍAS DE TALENTO HUMANO

En estas guías se detallan las competencias de cada cargo involucrado en el proceso de Servicio de Transporte como educación, formación, habilidades y experiencia de cada empleado. Ver anexo L

## 4.2.12 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

En ella se muestran las leyes que la Cooperativa debe cumplir para tener un muy buen funcionamiento en el sector solidario. Ver anexo M

## 4.2.13 INDICADORES

Aquí se encuentran indicadores de eficacia, eficiencia, productividad y calidad en ellos se evidencia el cumplimiento de los objetivos integrados de gestión de calidad. VER ANEXO N



## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 5.1. CONCLUSIONES.

- Mediante la elaboración y aplicación del diagnóstico se identificó que no tenían un sistema integrado de gestión bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.
- Con el diseño de la documentación del sistema integrado de gestión según las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, la organización podrá centrarse en el mejoramiento continuo de sus procesos logrando ser más competitiva en la región.
- La certificación NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007, para una empresa determinada, no significaría la eliminación total de todas las fallas del sistema, procesos internos pero ofrece métodos y procedimientos eficaces para determinar las causas de los problemas para luego implantarle una acción correctiva y preventiva y así evitar que se repitan nuevamente.
- El establecimiento de indicadores en el sistema integrado de gestión resulta significativo para evaluar la eficiencia, eficacia, productividad y calidad de igual forma se convierten en una herramienta de verificación y seguimiento en la organización.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Mantener actualizados los documentos relacionados con el sistema integrado de gestión.
- Mantener activo el sistema integrado de gestión, a todo el personal de la organización, ya que todos constituyen parte esencial del mismo.
- Es vital la sensibilización y compromiso de las partes interesadas de la organización, de la preservación de la calidad y la importancia de la seguridad y salud en el trabajo.
- Es esencial revisar que se cumplan los procedimientos documentados correspondiente, facilitando así la mejora continua del sistema.
- La cooperativa COTRANAL LTDA, debe concientizar al personal de la importancia de su labor y como contribuyen con la mejora continua.



## 6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

Los aspectos administrativos comprenden un breve capítulo donde se expresan los recursos y el tiempo necesario para la ejecución de la investigación. En esta sección se debe ubicar los aspectos de los recursos humanos, recursos materiales, recursos institucionales y financieros de la investigación.

### 6.1. RECURSOS HUMANOS.

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD
Investigadores principales	2
Tiempo de dedicación a la investigación	8 horas diarias
Nivel de participación de las personas de la investigación	(8 horas/ diaria) * (5 días/semana )
Sueldo practicante	\$ 0
Sueldo Asesor	\$ 0

**TABLA 13. RECURSOS HUMANOS**



## 6.2. RECURSOS INSTITUCIONALES.

RECURSOS INSTITUCIONALES	TIPO DE APOYO QUE BRINDA
Universidad de pamplona	Apoyo en la aplicación de la investigación como asesorías y biblioteca
Cooperativa de transportadores nacionales de pamplona COTRANAL LTDA	Adquisición de información para la investigación

**TABLA 14. RECURSOS INSTITUCIONALES.**

## 6.3. RECURSOS MATERIALES.

RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD
Computador	2
Internet	4 meses
Fotocopias e impresiones	300
Resma de Papel	3
Recarga de cartuchos	3
Lapiceros , lápiz y otros	10
USB	2

**TABLA 15. RECURSOS MATERIALES**



## 6.4. RECURSOS FINANCIEROS.

Recursos financieros	cantidad	Valor unitario	Valor total 4 meses
computador	2	1.250.000	2.500.000
Internet	4 meses	15.000	60000
Fotocopias e impresiones	300	70	21.000
Resma de Papel	3	10.000	30.000
Recarga de cartuchos	3	17.000	51.000
Lapiceros , lápiz y otros	10	8.00	8.000
USB	2	18.000	36000
Total			<b>2.076.000</b>

**TABLA 16. RECURSOS FINANCIEROS.**

## 6.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Actividades	Meses															
	septiembre				octubre				noviembre				Diciembre			
	semanas				Semanas				semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1</b> Solicitud de permiso por medio de cartas en la cooperativa COTRANAL LTDA	X															
<b>2</b> Realización de la propuesta del proyecto de		X														



	grado																	
<b>3</b>	Realización de los objetivos generales y específicos			X														
<b>4</b>	Planteamiento del problema			X														
<b>5</b>	formulación del problema y justificación			X	X													
<b>6</b>	Alcance y limitaciones					X												
<b>7</b>	Marco referencial de						X	X										
<b>8</b>	Realización del diseño metodológico								X									
<b>9</b>	Revisión y realización de los objetivos de calidad, política y mapa de Procesos									X	X							
<b>10</b>	Realización de las caracterizaciones de los Procesos										X							



11	Realización del manual integrado de calidad									X							
12	Integración de las Normas ISO 9001-2008 ISO y 1800 - 2007											X					
13	Identificación de los indicadores de calidad												X				
14	Revisión del trabajo por parte de los docentes													X			

**TABLA 17. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## BIBLIOGRAFIA

- ICONTEC Norma NTC-ISO 9001:2008, Gestión de la Calidad.
- ICONTEC Norma NTC-ISO 9001:2000, Fundamentos y Vocabulario.
- ICONTEC Norma OHSAS 18001:2007, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ICONTEC. Guía técnica Colombiana GTC 45. Bogotá. 1997-08-27.
- Auditoría Interna de Gestión - ISO-19011-2011



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO A. MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES  
COTRANAL LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
BASADO EN LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001: 2008 Y  
OHSAS 18001:2007**

**PARA LOS DISTINTOS SERVICIOS DE TRANSPORTE**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
SECRETARIA GERENCIA	Jorge Eliecer Herrera Carrillo Control Interno	Clímaco Ardila García Representante Legal
Fecha:	Fecha:	Fecha:



- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. TERMINOS Y DEFINICIONES**
- 5. NORMATIVIDAD**
- 6. RESEÑA HISTÓRICA Y DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**
  - 6.1. MISIÓN**
  - 6.2. VISIÓN**
  - 6.3. POLÍTICA INTEGRAL**
  - 6.4. OBJETIVOS DE CALIDAD**
  - 6.5. VALORES CORPORATIVOS**
  - 6.6. RESEÑA HISTÓRICA**
  - 6.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
- 7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**
  - 7.1. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**
- 8. PRINCIPIOS DE CALIDAD**
  - 8.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE GESTIÓN**
  - 8.2. CAMPO DE APLICACIÓN**
  - 8.3. EXCLUSIONES**
- 9. GESTIÓN DOCUMENTAL**



## **10. REQUISITOS GENERALES**

## **11. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

## **12. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

## **13. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

## **14. COMUNICACIÓN INTERNA**

## **15. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

## **16. GESTIÓN DE RECURSO**

## **17. DOCUMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

## **1. INTRODUCCION**

El presente manual refleja la convicción de que el Sistema Integrado de Gestión contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

Es la intención de COTRANAL demuestra la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, seguridad en nuestros trabajadores y la normatividad aplicable.

El manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, acorde a los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001: 2008 y OHSAS 18001:2007

El presente manual enuncia la política y objetivos de calidad; establece el alcance del sistema, los requisitos no aplicables, el compromiso de la Alta Dirección, el mapa de procesos que hace posible el logro de la misión institucional y permite la interacción del sistema.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

El propósito de este manual es brindar evidencia integral a todos los clientes, Asociados y empleados sobre los controles específicos que están implementados para asegurar la calidad del servicio y la salud de nuestros trabajadores. Será revisado, según sea necesario, para que refleje el sistema de calidad actualmente en uso. Este manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de **COTRANAL**. Agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (**PHVA**).

P: Planificación:

H: Implementación de los procesos

V: Seguimiento y Medición de los procesos

A: Revisión y Mejoramiento continuo para el desempeño de los procesos

Este documento es controlado, revisado y actualizado de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para Control de Documentos GC-SGC-001, corresponde al presidente del comité administrativo.

## 2. OBJETIVO

Documentar y definir todos los procesos del Sistema Integrado De Gestión, bajo la normativa de las **NTC ISO 9001:2008** y **OSHAS 18001:2007**, con el fin de controlar las actividades que afecten directamente la calidad y riesgos de los servicios ofrecidos por la **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**, esto con la clara intención de que cualquier persona capacitada pueda poner en marcha con gran exactitud el sistema.

## 3 ALCANCE

Alcanzar la mejora continua del sistema, así como la satisfacción de sus clientes y la calidad del ambiente de Trabajo garantizando un ambiente de trabajo seguro y armónico para los que laboran en nuestra empresa, direccionada hacia el sostenimiento de los recursos, para ello



**COTRANAL** toma como referencia la norma **ISO 9001:2008** y la norma **OHSAS 18001: 2007**.

## 4 TERMINOS Y DEFINICIONES

Es un documento que nos especifica claramente todos y cada uno de los elementos comprendidos en el Sistema Integrado De Gestión y los recursos que son aplicables a un caso muy concreto, de acuerdo a los requisitos de la norma **ISO 9001: 2008** y **ISO OHSAS 18001:2007**

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de la realización de las actividades de los procesos de la entidad.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

## 4. NORMATIVIDAD

- Decretos
- Ley 79 de 1988
- Ley 105 de 1993
- Ley 336 de 1996
- Compes 3260 dic 15 2003
- Manual del servicio de transporte
- NTC ISO 9001:2008
- NTC ISO 18001:2007

## 5. RESEÑA HISTÓRICA Y DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANA LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.**

**NIT:** 890.500.446-6



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA, PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

**DIRECCIÓN:** DIRECCIÓN CARRERA 9 # 3 – 144

**TELÉFONOS:** +57(7) 5682562 – (7) 5684441- (7) 5682359

**CORREOS:** [contacto@cotranal.co](mailto:contacto@cotranal.co), [cotranal1@gmail.com](mailto:cotranal1@gmail.com)

**PAGINA WEB:** [www.cotranal.co](http://www.cotranal.co)

## 6.1. MISIÓN

La Cooperativa COTRANAL tiene como objetivo prestar el servicio de transporte público en todas sus modalidades, con el propósito de alcanzar los máximos estándares de calidad, seguridad y salud ocupacional y eficiencia, haciendo de ella una gran empresa sólida, progresista y económicamente rentable, buscando el bienestar de los implicados en las actividades de la organización, satisfacción de los clientes, trabajadores y a la salud de los mismos y del País en general.

## 6.2. VISION

La Cooperativa de Transportadores Nacionales **COTRANAL**, para el 2020 será la Cooperativa líder de transporte en todas las modalidades del Nororiente Colombiano por el compromiso, la dedicación y el respeto que tenemos a nuestros clientes y a la salud de nuestros trabajadores, caracterizándose por la excelente prestación de Servicio.

## 6.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

COTRANAL LTDA, es una cooperativa que se compromete a prestar el servicio de Transporte Terrestre, Encomiendas y Giros, bajo las directrices y lineamientos de las normas NTC-ISO 9001-2008 y NTC-OHSAS 18001-2007, buscando satisfacer las expectativas de sus clientes y asociados, garantizando una alta confiabilidad en las operaciones mediante la eficiencia y eficacia de los procesos.

COTRANAL LTDA, cuenta con un recurso humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos,



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

permitiéndole ser más competitiva basada en un sistema integrado de gestión que les garantiza una seguridad a sus empleados y la prestación de un servicio de calidad a sus clientes.

## 6.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

- Verificar que el desplazamiento de los vehículos se realice bajo los parámetros de seguridad que la operación exige, garantizando con esto integridad del servicio.
- Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la organización para responder a las necesidades de sus clientes.
- Legitimar que los recursos operativos cumplan con las exigencias de los procesos y permitan realizarlos con seguridad y sin contratiempos.
- Establecer estrategias y mecanismos de comunicación con el cliente para el logro de su satisfacción a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas.
- Reducir la ocurrencia de los accidentes y enfermedades laborales con el fin de preservar la salud de sus trabajadores.
- Mantener vigente el reglamento de higiene y seguridad industrial de la cooperativa.
- Gestionar y administrar capital intelectual calificado mediante procesos de selección adecuados con el fin de satisfacer a los clientes mediante la oportunidad, calidad y seguridad en la prestación del servicio.

Para lo anterior expuesto la Alta Dirección de COTRANAL LTDA., se compromete a suministrar los recursos necesarios para el Sistema integrado, con un alto nivel de responsabilidad de sus funcionarios en el logro de los objetivos de la organización y el mejoramiento continuo de sus procesos



## 6.5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

La Cooperativa regula sus actividades mediante el concejo de administración, cuyas funciones garantizan la transparencia de los procesos y el buen funcionamiento de la cooperativa.

- Elaborar planes y proyectos para el desarrollo de las actividades económicas y sociales de la Cooperativa.
- Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del ejercicio económico para el cual ha sido elegido.

Reglamentar de acuerdo con los Estatutos:

- Las sesiones del Consejo.
- Los servicios de la Cooperativa.
  - Las ventas a crédito.
- La inversión de fondos.
- Las medidas de seguridad para los trabajadores socios o no socios.
- La inversión de fondos.
- La transferencia de certificados de aportación sino lo establecen los Estatutos.
- La fiscalización económica por parte de los socios.

## 6.6. RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa fue constituida mediante escritura pública No. 255 del 15 de abril de 1963, protocolizada en la Notaria Segunda del Municipio de Pamplona, Departamento Norte de Santander con la Razón social de COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA COTRANAL. Su sede principal es la ciudad de Pamplona.

La empresa inició su funcionamiento con un total de 28 socios fundadores y un capital “exorbitante” de \$10.000, suma que



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

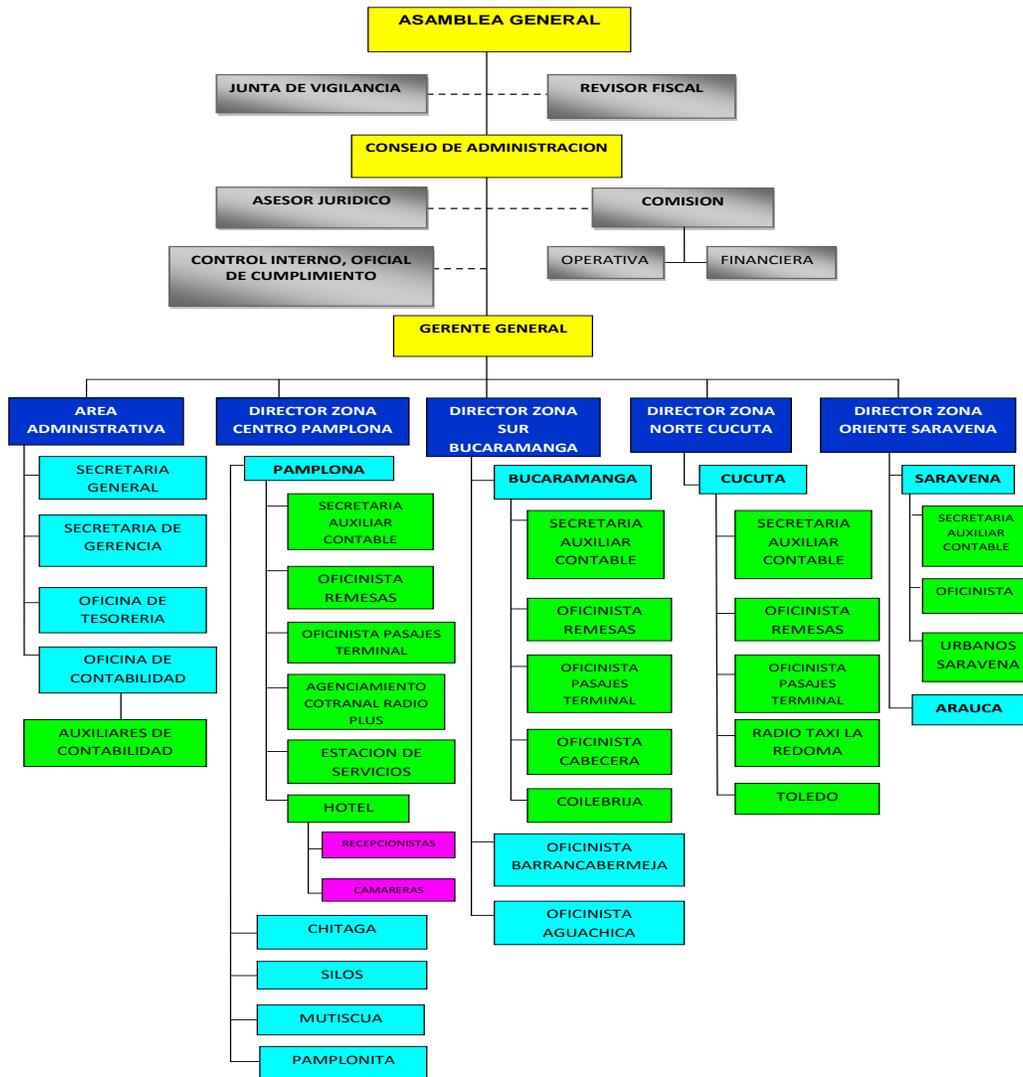
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

actualmente nos causa asombro, pero que fue suficiente para empezar a construir lo que hoy conocemos, los cuales siguiendo la vía legal la registraron; estas personas emprendedoras

Propusieron el nombre del señor **JOSE POMPILIO NIÑO** para que fuera la primera persona encargada de llevar las riendas de la cooperativa como Gerente, el señor **CAMILO CONTRERAS** como Auditor, el señor **JULIO E. ARAQUE** como Tesorero. Se contó con la asesoría y colaboración del Padre **HUGO VILLAMIZAR**, quien con sus sabios consejos, se encargó de hacer todo los trámites de consecución de Licencias de funcionamiento para iniciar con la empresa.

## 6.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El organigrama de la Cooperativa COTRANAL comprendida por dependencias, comités el cual permite la comunicación entre los niveles jerárquicos del organigrama.



**FIGURA 1 ORGANIGRAMA**



## 7. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Cooperativa **COTRANAL**, está conformado por un sistema de la calidad y un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Mediante estos dos sistemas la Cooperativa se direccionara por sus políticas procesos y su proceso estratégico para lograr el cumplimiento de la normativa de la Cooperativa el cual se rige en su funcionamiento para la satisfacción de los asociados y clientes y la prevención de riesgos.

Este manual integrado describe y da a conocer las políticas y objetivos establecidos en materia de calidad que está definida al funcionamiento de la Cooperativa, así como el alcance del sistema y sus diferentes exclusiones de los numerales de la norma **NTC ISO 9001:2008** y **OHSAS 18001:2007**.

El control de la documentación (procedimientos y registros) para el Sistema Integrado De Gestión de la Cooperativa **COTRANAL**, se estableció mediante procedimientos que involucran el archivo y resguardo de los registros en AZ.

### 7.1. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

El Gerente General es el responsable de velar por el cumplimiento del sistema integrado de gestión todas las directrices y objetivos aquí establecidos, que forma parte del proceso de Planeación Estratégica estando conformada por el Área Administrativa y el Director de Zona siendo esta dependencia la encargada de cumplir con las modificaciones, cambios y aprobaciones establecidas en los documentos del Sistema Integrado de Gestión y los lineamientos dados en el procedimiento de control documental.



## 8. PRINCIPIOS DE CALIDAD

- **Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización, deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente, para lograr los objetivos organizacionales
- **Participación del Personal:** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización
- **Enfoque Hacia Procesos:** Un resultado deseado se logra más eficiente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso
- **Gestión Enfocada a Sistemas:** Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.
- **Mejora Continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque para la Toma de Decisiones Basadas en Hechos:** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.
- **Relaciones Mutuamente Benéficas con Proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor.



## 8.1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema Integrado de Gestión en la Cooperativa **COTRANAL**, es el proceso misional de Transporte.

Este alcance aplica a todos los procesos de la Cooperativa que interactúan para la realización de los productos y servicios que se entregan a los asociados y clientes manteniendo un sistema de Gestión de Salud y Seguridad Operacional capaz de demostrar conscientemente la capacidad de la empresa para eliminar o minimizar los riesgos de sus empleados y todas las partes implicadas.

Dentro de la Cooperativa se identificaron 3 tipos de procesos de acuerdo a las funciones y actividades realizadas al interior de la organización:

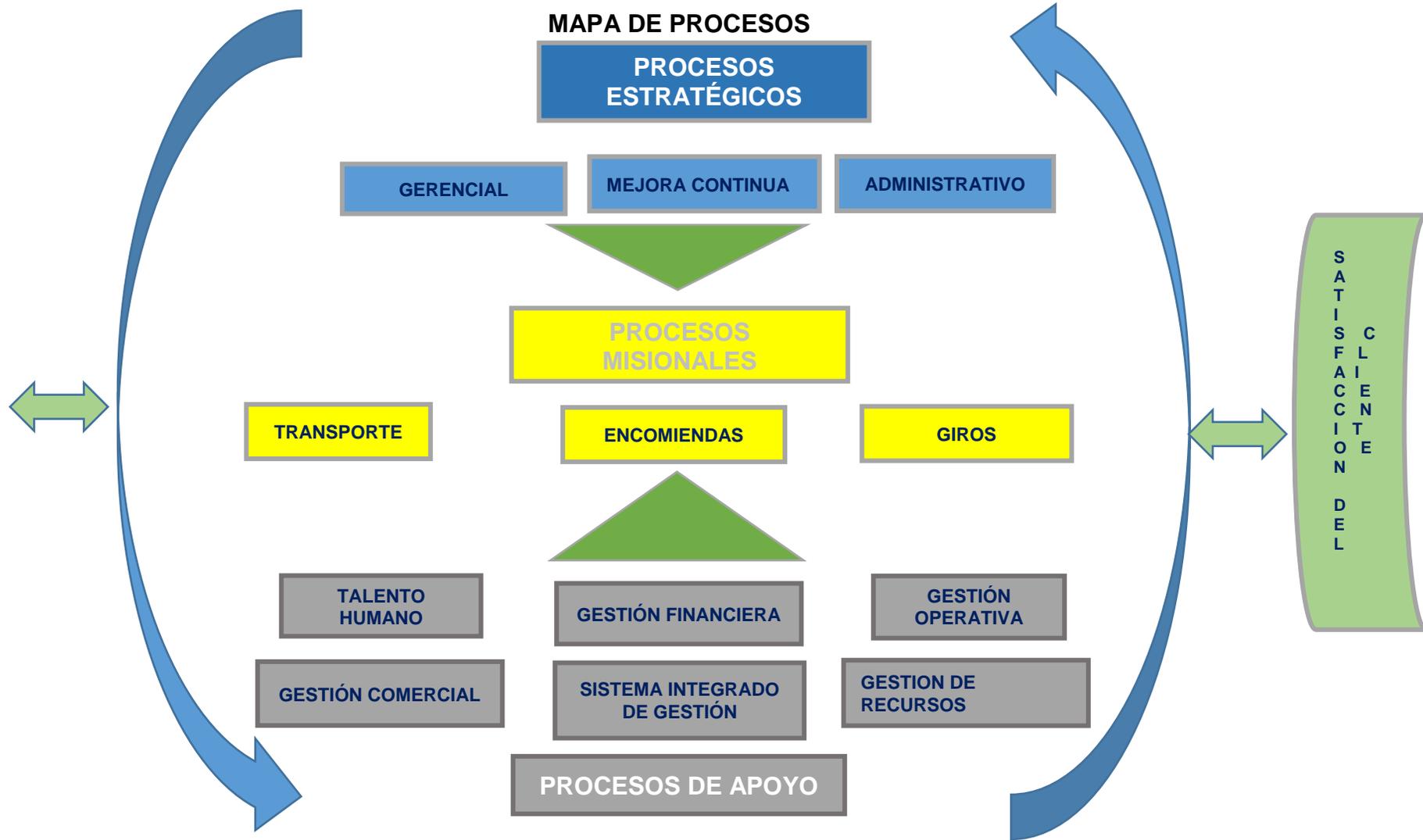
- **Proceso estratégico:** son aquellos que a través de los cuales se orienta la gestión, propósito y donde se origina las directrices a seguir para el cumplimiento de la misión de la Cooperativa.
- **Procesos misionales:** son aquellos que contemplan la realización de producto y servicio prestado que va dirigido a los asociados y clientes.
- **Proceso de apoyo:** este corresponden a los procesos que brindan apoyo y soporte a la realización de los productos y prestación de los servicios



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

A continuación se muestra el mapa de procesos de la empresa COTRANAL LTDA





## FIGURA 2 MAPA DE PROCESOS

### 8.2 CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de calidad será de aplicación en todas las áreas de la cooperativa COTRANAL, prestando un servicio a la comunidad en general donde participan los asociados y los empleados de la cooperativa.

Este Manual responde a la **Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001** para el **Sistema integrado de Gestión**, Los requisitos adoptados y su aplicación en la empresa están explicitados en este manual.

### 8.3 EXCLUSIONES

**7.3 Diseño y Desarrollo:** Se excluye este requisito del Sistema integrado de Gestión en COTRANAL, debido a que los servicios responden a las exigencias de los clientes y expectativas de sus asociados. Esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la cooperativa para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos de satisfacción de los clientes.

**7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición:** Se excluye este requisito del Sistema integrado de Gestión contenido en la norma **NTC ISO 9001:2008** por cuanto la Cooperativa **COTRANAL**, no requiere utilizar equipos de seguimiento y medición para la calibración ajuste o proteger los equipos utilizados. La Cooperativa **COTRANAL**, garantiza la capacidad de sus programas informáticos requeridos para el soporte de sus procesos misionales mediante la definición de las políticas y el mantenimiento integrado.



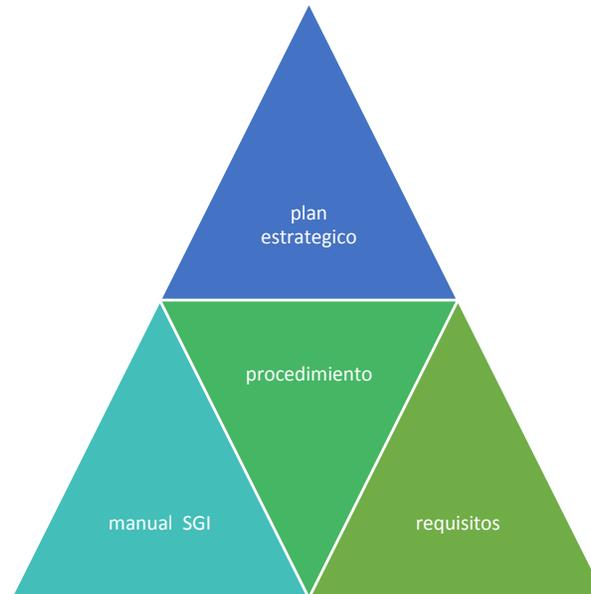
## 9. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La Dirección de calidad debe establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión Calidad documentado bajo los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos que implica. El Director de calidad consciente de que la calidad es responsabilidad de todos, define la Política integral y los Objetivos de gestión integrales que deben conducir los esfuerzos del personal en la satisfacción de los Clientes, Todos los elementos del Sistema integrado de gestión de Calidad son Evaluados a intervalos regulares. Se realiza un programa de auditorías. Así mismo, el Gerente debe examinar sistemáticamente y a Intervalos apropiados el Sistema integral de gestión de Calidad.

### DOCUMENTACIÓN

La documentación que compone el Sistema Integrado de gestión estará de acuerdo con los requisitos de las normas que sirven como modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo y la prestación de los servicios. Esta documentación incluye:

- a) Las declaraciones documentadas de la política y de los Objetivos SIG,
- b) El presente Manual SIG.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la normas ISO 9001:2008.
- d) Los registros requeridos por el Sistema Integrado de Gestión SIG.



**FIGURA 3 PIRAMIDE DOCUMENTAL**

## **CONTROL DE DOCUMENTOS**

Para controlar los documentos del SIG de la Cooperativa COTRANAL, se ha establecido el procedimiento de un seguimiento de los procesos para actualización, que define los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos una vez los dueños de proceso han dado su visto bueno mediante resoluciones en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, mediante su publicación en intranet y en medio físico por el administrador del sistema.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

- Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan para preservar el conocimiento.
- Las versiones vigentes de los documentos del SIG deben ser consultadas a través del “Listado maestro de documentos”.

## CONTROL DE REGISTROS

Para controlar los registros de calidad, COTRANAL ha establecido el procedimiento: “Organización y gestión de archivos”, el cual define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

## PLAN ESTRATÉGICO

Define la orientación en unos parámetros establecidos por los estatutos de la cooperativa que costa en un periodo de corto y mediano plazo, incluye la Misión es decir la razón de ser de la empresa y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos, estableciendo las metas y el plan de acción para dar cumplimiento a la misión o a los propósitos de la organización, y son para su seguimiento y evaluación.

## MAPA DE PROCESOS

En él se identifican los procesos de la cooperativa y se definen sus interacciones de acuerdo con lo establecido por las normas ISO 9001:2008.

**MANUAL DE CALIDAD:** es el documento que especifica el Sistema De Gestión Integrado en la Cooperativa.



## CARACTERIZACIONES DE PROCESO

Tienen como finalidad describir el proceso, definiendo entre otros, el objetivo, alcances, responsable, los recursos necesarios para su operación con el fin de garantizar su control.

## PROCEDIMIENTOS

Recogen de forma detallada por escrito como se lleva a cabo la operación de los procesos que son de aplicación en la Cooperativa COTRANAL y se definen los requisitos a satisfacer por las actividades y trabajadores de la empresa, individuales y/o por dependencias.

## DOCUMENTACION EXTERNA

La cooperativa se basa en los formatos consulta RISCH (Autorizado) de cada asociado y cada conductor, certificado judicial, los estatutos puestos por la cooperativa en la obligación de cumplir los asociados en algunas faltas o no cumplimiento de lo establecido.

## 10. REQUISITOS GENERALES

Con el fin de implementar y mantener un Sistema Integrado De Gestión de la Calidad eficiente en la Cooperativa **COTRANAL**, se han identificado los procesos que soportan el cumplimiento de la misión y de la normatividad aplicable, los cuales se encuentran relacionados en el Mapa de procesos. Así mismo se ha establecido la interacción entre estos procesos y se ha identificado el cumplimiento de los requisitos de las normas **NTC ISO 9001:2008** y **OSHAS 18001:2007**.

La Cooperativa define los requisitos de la prestación del servicio de estas actividades en los estudios previos y minutas técnicas y los contratos que se suscriben a la prestación de servicios de crédito. Durante la ejecución de estos se establece el control y seguimiento a través de, reuniones de seguimiento, informes, planes de gestión,



procedimientos, guías, entre otros. Estos mecanismos son definidos por el líder de proceso.

## 11. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Planeación estratégica, mantienen su compromiso con la implementación y la mejora del Sistema Integrado De Gestión, a través de la continua comunicación, a los asociados y clientes, con la importancia de dar cumplimiento a la política integral y objetivos de la calidad así como a los aspectos legales que rigen la Cooperativa. Adicionalmente gestionan los recursos necesarios para generar un sentido de pertenencia frente al mismo. Manteniendo un sistema de Gestión de Salud y Seguridad Operacional capaz de demostrar conscientemente la capacidad de la empresa para eliminar o minimizar los riesgos de sus empleados y todas las partes implicadas

Se ha establecido el procedimiento “Revisión por la dirección” para asegurar que una vez cumplido el año se efectuó una evaluación, de la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema De Integrado Gestión en la Cooperativa y se determinen posibles acciones de mejora al mismo incluyen el manejo y control de **S&SO** .

## 12. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Con relación a la definición de Responsabilidades, la Cooperativa, ha diseñado un Manual de Funciones que representa una base para la fase de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo hay que revisar su pertinencia y concordancia con la estructura organizacional actual.

Los funcionarios conocen y citan con facilidad sus responsabilidades y autoridades, pero no toman este documento como referencia.

En la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona “**COTRANAL LTDA.**” se hace necesario crear la estructura de la organización para la gestión de la calidad, asignar funciones y conectarlas con la estructura orgánica de la empresa.



Adicionalmente, al momento de la revisión se debe garantizar la inclusión de las nuevas responsabilidades y autoridades que aparecen en la organización como fruto de la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona “**COTRANAL LTDA.**” No se han establecido procesos específicos de comunicación ni responsabilidades documentadas al respecto. En el funcionamiento de los procesos de prestación del servicio se evidencian relaciones comunicacionales, pero se requiere diseñar algún modelo de comunicación apropiado para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Adicionalmente se cuenta con un documento donde se señalan las Responsabilidades que tiene la alta dirección con el cumplimiento de cada numeral de la **NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.**

### 13. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de COTRANAL delega en el Gerente de Calidad la tarea de establecer, implantar y mantener el Sistema Integrado de gestión, siendo por tanto responsable de su efectividad. Así mismo, posee la autoridad suficiente para poner permanentemente en práctica todo lo reflejado en este Manual de Calidad.

Dicho representante depende jerárquicamente del Gerente General, lo que le otorga total poder y autonomía para la realización de sus funciones. Debe informar periódicamente a los consejeros el estado en que se encuentra el sistema de calidad y los posibles cambios en los objetivos planificados.

Por ello, la autoridad y responsabilidades del Gerente General incluye los siguientes puntos:

- Poner en práctica permanentemente los requisitos de las normas ISO 9001:2009, ISO 14001:2007 y OHSAS 18001:2007.



- Implementar y evaluar el Sistema integrado de gestión incluyendo los recursos necesarios.
- Determinar si las políticas y prácticas cumplen con los requerimientos de la norma, si son adecuadas para cumplir las necesidades de la empresa y si están siendo apropiadamente aplicadas y cumplen la labor de corregir las no conformidades.
- Identificar y dirigir programas para mejorar el Sistema integrado de gestión.

## 14. COMUNICACIÓN INTERNA

La cooperativa tiene un sistema de información adecuada para llevar a cabo cada uno de los procesos, tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria, esté a disposición del personal apropiado para la toma de decisiones.

Se lleva a cabo por los siguientes medios:

- Reuniones periódicas plasmadas en actas.
- Asamblea ordinaria de delegados.

## 15. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección se compromete a revisar anualmente el Sistema de Calidad implantado o después de un cambio importante con objeto de asegurar su ejecución, implantación y efectividad. Para estas revisiones se seguirá el Procedimiento para la Revisión del Sistema de Calidad y tendrá en cuenta:

- Revisión de la política de calidad.
- Resultado de las auditorías internas (sistema, procesos y productos).
- Reclamaciones de cliente y asociados.



- Desarrollo de costes de calidad.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

Esta revisión del Sistema de Calidad se realizará conjuntamente con los responsables de los departamentos y de sus análisis se emitirá un informe, el cual quedará registrado por Gerencia y archivado. Si existen desviaciones, la Gerencia debe tomar medidas para su corrección

## 16. GESTIÓN DE RECURSOS

Identificar y establecer las necesidades de recursos humanos, los requisitos de formación y experiencia de acuerdo con lo establecido en el presente Manual para las actividades de dirección, ejecución de los trabajos y verificación, incluyendo las auditorías internas.

En cuanto a recursos materiales la empresa dispone de los siguientes medios:

- Oficinas para el desempeño de la dirección administrativa
- Oficinas para los directores de zona.
- Oficinas de remesas, pasajes y radio plus.
- Implementos de oficinas.
- Parqueaderos y estación de servicios.

La Dirección determinará cuando estime conveniente, las necesidades y adecuación de los recursos de la empresa, de manera que exista en todo momento capacidad técnica y personal competente para la correcta prestación del servicio.



## 17. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La documentación que compone el sistema integrado de gestión estará de acuerdo con los requisitos de la norma que sirven como modelo del aseguramiento de la calidad para el proceso de Servicio de Transporte.

Esta documentación incluye:

- Control de Documentos
- Control de Registros de la Calidad
- Control de Producto no Conforme
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Matriz de Requisitos Legales
- Indicadores



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES  
COTRANAL LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
BASADO EN LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001: 2008 Y  
OHSAS 18001:2007**

**PARA LOS DISTINTOS SERVICIOS DE TRANSPORTE**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
SECRETARIA GERENCIA	Jorge Eliecer Herrera Carrillo Control Interno	Clímaco Ardila García Representante Legal
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## INTRODUCCIÓN

La cooperativa **DE TRANSPORTADORES NACIONALES COTRANAL LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**, ha venido desarrollando actividades financieras desde el año 1963, y sus procesos a través del personal altamente calificado que guía su administración, cuyo fin es mantener una cooperativa solvente y eficiente; pero en los hoy la cooperativa intenta manejar sus procesos y procedimientos como pilares de emprendimiento hacia el desarrollo. Lo cual nos hace óptimos para proponer un manual de procesos y procedimientos.

COTRANAL, durante varios años ha venido manejando sus procesos de forma empírica-verbal, lo cual difícilmente permitía analizar algunos parámetros de control como: Cuellos de botella, cargas de trabajo, áreas defectuosas por falta de capacitación, entre otras.

De ahí nace la importancia de tener los procesos controlados por la alta Gerencia, Consejo Administrativa y también, para cumplir con los requisitos que exigen las entidades de control de cooperativas(Súper Intendencia).

## PROPUESTA DEL MANUAL

La propuesta está dirigida a los departamentos de TRANSPORTE, ya que es el áreas de estudio para el levantamiento de información y propuesta del manual, ya que se ha definido como parte principal el desarrollo de la cooperativa; en donde el motor principal es el TRANSPORTE, se le considera como proceso misional.

## OBJETIVOS DEL MANUAL

- a) Mejorar el control interno en las tareas asignadas.
- b) Cumplir con los requisitos que solicita las entidades control



c) Facilitar a la inducción del personal nuevo.

## ÁREAS DE APLICACIÓN

Transporte

## INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

En esta técnica revisamos documentos archivados de la cooperativa, muchos de ellos que tienen relación con hechos históricos, entre ellos tenemos: la base jurídico- administrativa, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares entre otros. Y mediante la forma descriptiva de investigación logramos conocer la forma general de las actividades de la cooperativa, es decir sus procesos hacia donde encamina su misión y visión.

De esta manera logramos conocer la situación actual y definir los departamentos de estudio para el manual.

## ENTREVISTA DIRECTA

El levantamiento de los procesos se ha realizado mediante diálogos directo con el personal encargado en realizar las actividades, quienes nos proporcionaron la información del procedimiento, donde nosotros intervenimos en la descripción del mismo.

## MAPA DE PROCESOS

Mediante esta herramienta representamos de manera gráfica los procesos de todo el sistema de gestión de calidad de la cooperativa, el cual nos permite representar la secuencia en que se producen de forma clara y sencilla.

En el mapa identificamos los siguientes procesos:

## GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS:

Los procesos Gobernantes o Estratégicos en COTRANAL, son los siguientes:

- GERENCIAL



- ADMINISTRATIVO

Estos procesos identificados son los que guían y dirigen a los procesos que generan valor, es decir a las actividades que se dedica la Organización, pues dependen muchos de los procesos estratégicos para el éxito de estos.

## **PROCESOS FUNDAMENTALES O MISIONALES**

Son las actividades principales a la que se dedica la cooperativa

- TRANSPORTE
- ENCOMIENDAS
- GIROS

## **PROCESO DE APOYO**

Cuando hablamos de los procesos de apoyo nos referimos a los departamentos que se encargan en manejar y llevar los procesos genera un valor a la cooperativa.

Los procesos Habilitantes / Apoyo en COTRANAL son los siguientes:

- TALENTO HUMANO
- GESTIÓN FINANCIERA
- GESTION OPERATIVA
- GESTIÓN COMERCIAL
- GESTIÓN DE RECURSOS



## **EVALUACIÓN Y CONTROL**

Mediante la evaluación y el control se produce un efecto de retroalimentación, lo que nos permite realizar planes de mejoramiento continuo con el fin de satisfacer las necesidades de los asociados y clientes de la cooperativa.

## **GENERALIDADES SOBRE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

### **MODALIDADES - DEFINICIONES - CONCEPTOS**

Cada proceso, debe tener especificado claramente el procedimiento a seguir y las personas que intervienen, esto permite fijar indicadores fiables que ayudan a implantar acciones de mejora.

Existen varias metodologías y varios procedimientos que se proponen para aplicar la ingeniería de procesos, pero todos convergen al mismo objetivo, se consideran los lineamientos básicos tales como: identificación de procesos, levantamiento del mapa de procesos, mapeo de procesos, levantamiento de información, análisis de la información, levantamiento del mapa de procesos mejorados, implantación, y evaluación.

### **IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA**

Hoy en día, se vive un mercado muy competitivo, por lo que las organizaciones se ven obligadas a manejar técnicas estratégicas para mejorar los productos o servicio; y entre ellos, están los procesos y su vital importancia, lo que lleva a tomar notable consideración sobre las “organizaciones líderes que piensan de forma diferente acerca de sus procesos que ya no se ven solo como simples procesos de producción,” sino se considera como puntos estratégicos de planificación para el desarrollo organizacional.

Los manuales de procedimientos son una herramienta que nos permite mejorar los



Procesos en la organización; a través del control y evaluación de ello se ha observado algunas mejoras que según menciona a continuación:

- Mayor confiabilidad de los procesos de la empresa.
- Mejor tiempo de respuesta
- Disminución del costo
- Reducción de inventarios
- Mejoramiento en manufactura
- Superior participación de mercado
- Mayor satisfacción del cliente
- Incremento de la moral de los empleados
- Incremento de las utilidades
- Menor burocracia.

## **DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS**

### **PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos podemos determinar cómo, la descripción de las actividades que se realiza para cumplir con un trabajo u objetivo. Que, “los procedimientos ayudan a llevar la información pertinente hasta las personas que la necesitan y a formar en cada persona una comprensión sobre lo que debe realizar con esta información.

Este documento contiene información de forma detallada ordenada y sistemática, Instrucciones, responsabilidades y áreas o personas que intervienen para cumplir con la actividad.



## PROCESO

De acuerdo a la norma NTC ISO 9000:2000, define al proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan; las cuales Transforman elementos de entrada en resultados”.

En las organizaciones financieras se entiende por proceso “la secuencia ordenada de actividades, incluidos los trámites de los procedimientos, interrelacionadas entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicio al ciudadano, cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones” estos crean valor para el socio/cliente.

## CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS

Se intenta definir las características de los procesos, con el propósito de dar conocer que los “procedimientos deben basarse hechos reales concretos sobre una situación en particular y no en suposiciones ni deseos. En cada caso deben tomar en cuenta los recursos humanos, el tipo de trabajo y los recursos materiales.

Los pasos de un procedimiento deben ser sucesivos, complementarios y en conjunto deben alcanzar el objetivo deseado; debe ser estable y flexible a la vez.

Cuando el autor habla de estable, hace referencia a la firmeza del proceso que está establecido el cual sufrirá cambios cuando exista la necesidad; y la flexibilidad de un procedimiento para poder afrontar a una crisis o emergencia permitiéndose ajustarse a las condiciones temporales sin desestabilizar la gestión del proceso.

Entre las características de los procesos que menciona, podemos mencionar las siguientes:

Están orientados a:

Obtener resultados.

Crear valor para los destinatarios (ciudadanos/clientes)



Dar respuesta a la misión de la organización.

Alinean los objetivos con las expectativas y necesidades de los ciudadanos/clientes.

Muestran cómo se organizan los flujos de información, documentos y materiales.

Reflejan las relaciones con destinatarios (ciudadanos/clientes), proveedores y entre diferentes unidades (clientes internos) u otras organizaciones, mostrando cómo se desarrolla el trabajo.

Por lo general, son horizontales y atraviesan diferentes unidades funcionales de la organización.

Tienen un inicio y un final definidos.

## **ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS**

La administración de los procesos en una empresa requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas. A tales responsabilidades a menudo se les denomina colectivamente como las funciones de la administración, esto se refiere a “planeación y organización de las estructuras de órganos y cargos que componen la empresa; dirigir y controlar sus actividades”. Para Tratar de determinar, los recursos y las actividades que se requieren para alcanzar los objetivos de la organización.

## **PLANEACIÓN**

Consiste en que las organizaciones piensen, a través de sus objetivos y acciones, con anticipación con base a estimaciones; y tomen decisiones sobre que trabajo debe realizará el administrador y todos los que están bajo su responsabilidad.

## **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

La cual prevé las acciones diseñadas para lograr las metas trazadas a largo plazo para la organización.



## **PLANEACIÓN TÁCTICA O MISIONALES**

Traduce los planes estratégicos en acciones concretas diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a más corto plazo.

## **PLANEACIÓN APOYO**

Identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas.

## **ORGANIZACIÓN**

Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda lograr los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

## **DIRECCIÓN**

Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.

## **CONTROL**

Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

A continuación se presenta el siguiente gráfico.



## MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos, es una representación gráfica de forma general del sistema organizacional de la empresa, la cual clasifica los procesos en tres categorías:

Estratégicos, operativos y de apoyo o soporte; los cuales, busca cumplir con los objetivos de la organización y satisfacer las necesidades de los clientes.

## CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESO

La identificación de los procesos nos permite conocer la directrices que conforma la organizaron, de esta manera podremos identificar las actividades que se realizan en una organización, lo que nos facilita la elaboración del mapa de procesos.

## PROCESOS GOBERNANTES, ESTRATÉGICOS O DE DIRECCIÓN

- GERENCIAL



- CONTROL
- DIRECCIÓN
- ORGANIZACIÓN
- PROCESO
- ADMINISTRATIVO

Son los que proporcionan directrices al resto de los procesos es decir son; los proceso guías de la organización cuyo fin es incrementar la calidad, ya sea este en producto terminados a través la entrega de servicios a los clientes.

## **PROCESOS FUNDAMENTALES, OPERATIVOS O CLAVES**

Estos tipos de procesos nos ayudan a obtener el producto o servicio mediante una transformación física de la materia prima o la entrega de servicios, es decir son los que añaden valor agregado a cliente que inciden directamente en la satisfacción.

## **PROCESOS DE SOPORTE O AYUDA**

Son los que nos permiten encaminar hacia la mejora continua mediante en control y la mejora del sistema en los procesos

## **DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCESOS**

El manual de procedimientos es un documento que contiene, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las organizaciones.

“Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, el manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.



En él, se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no de manera adecuada.

## **OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS**

Hemos mencionado que el manual de procesos es una herramienta importante para el desarrollo de una organización; a continuación mencionamos algunos objetivos que no plantea el autor (García, 2006) del libro de Gerencia de Procesos aplicados a las actividades de una empresa de productos o servicio.

“Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución Ayuda a brindar servicios más eficientes

- Mejorar el aprovechamiento de los recursos
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de sus funcionarios
- Evitar las improvisaciones en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilita la supervisión y evaluación de labores
- Proporciona información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evita discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilita la orientación y atención al cliente
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría.



- Ser la memoria de la institución.

## **ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCESOS**

En la actualidad existe una gran variedad y modos de presentar un manual de procedimientos; en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia; así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Cooperativa COTRANAL, se adopten normas generales tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación se mencionan los elementos que se considera y que deben integrar en un manual de procedimientos:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo(s) del Manual
- Desarrollo de los procedimientos

### **IDENTIFICACIÓN**

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

Logotipo de la dependencia.

Nombre de la dependencia.

Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.

Título del Manual de Procedimientos.



Fecha de elaboración o actualización.

## ÍNDICE

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

- Introducción
- Objetivo del manual
- Nombre de los procedimientos desarrollados

Cuando los procedimientos contenidos en el manual tengan reglas de operación comunes, éstas deberán incluirse inmediatamente después del objetivo del manual.

Deberá incluirse el nombre de los formatos y el de sus instructivos de llenado para la compaginación.

## INTRODUCCIÓN

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo,



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior.

En síntesis, la introducción deberá:

Señalarse el objetivo del documento.

Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.

Ser breve y de fácil entendimiento.

## **OBJETIVO(S) DEL MANUAL**

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.

Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar qué se hace; y la segunda para qué se hace.

Tomando como un resumen más concretos el Manual de Procedimientos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

## **FORMATOS E INSTRUCTIVOS PARA ELABORA EL MANUAL.**



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Los formatos e instructivos deben ser claros y concisos de manera que el lector

entienda los procesos definidos dándole a conocer entre ellos los parámetros que regula los mismos; es decir el propósito, alcance, los que interactúan el proceso, las definiciones utilizadas para cada departamento para un mejor entendimiento, las políticas, los indicadores de control, los documentos referenciados, el pseudocódigo del proceso y el diagrama de flujo.

Los responsables de ejecutar los trámites deberán describir sus procedimientos en el siguiente formato dependiendo del departamento que se trate.

A continuación, damos a conocer el formato que usamos para la elaboración del manual.

- PROPÓSITO.
- ALCANCE.
- LÍDER DEL PROCESO
- DEFINICIONES
- POLÍTICAS
- INDICADORES
- DOCUMENTOS REFERENCIADOS
- DIAGRAMA DE FLUJO

La (Guía técnica para la elaboración de manuales de Procedimientos,) describe a

Los literales que conforman el manual de la siguiente manera:

## **ENCABEZADO**

En esta parte de la elaboración del manual, se debe especificar los siguientes apartados.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

El nombre del procedimiento debe dar una idea clara de su contenido. La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.

No se deben incluir los procedimientos en uno.

## **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que persigue con su implantación.

## **ALCANCE**

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a qué áreas involucra puestos y actividades, así como a qué no aplica.

## **REFERENCIAS**

Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento manuales internos, normatividad, Etc.

## **RESPONSABILIDADES**

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

## **DEFINICIONES**

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

## **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS**

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales ha de realizarse.



Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

## **INDICADORES**

El indicador es un signo, señal o valor concreto que permite, establecer diferencias, comportamientos y tendencias, su medición; esta, puede ser cuantitativa o cualitativa y en un período determinado de tiempo.

Los indicadores deben proporcionar información de cada área en forma sintetizada, y específica para la toma de decisiones.

## **DOCUMENTOS REFERENCIADOS**

Estos documentos son el resultado que obtiene posterior o durante el proceso, estos son elaborados por el personal de la cooperativa o solicitante; este debe estar de manera claramente identificables y legibles para el personal que ha de utilizarlo.

## **DIAGRAMA DE FLUJO**

Es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo infinitivo.

## **SIMBOLOGÍA**

La simbología para los flujo gramas, manejan un “lenguaje compuesto por símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama; se deben realizar de forma clara y precisa.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

También se debe definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos.

Los símbolos que se utilizan para graficar los flujos grama, se someten a un proceso de normalización, es decir, son diseñados para que su interpretación sea universal.

El conjunto de símbolos que se utilizarán en la elaboración del manual de procesos y procedimientos para la Cooperativa COTRANAL, es tomado de las normas.



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# **ANEXO C. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE**



**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES  
COTRANAL LTDA EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.**

**SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
BASADO EN LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001: 2008 Y  
OHSAS 18001: 2007**

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
SECRETARIA GERENCIA	Jorge Eliecer Herrera Carrillo Control Interno	Clímaco Ardila García Representante Legal
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## **OBJETIVO**

Describir en forma clara cada una de las actividades a realizar para la prestación del servicio de transporte de pasajeros con base a los procedimientos establecidos por la organización, que detalle el orden de las actividades, el equipo a utilizar, personal involucrado, medidas preventivas y correctivas en cada fase de la prestación del servicio, que permita al personal contar con una herramienta de consulta permanente, para el adecuado desarrollo de sus funciones.

## **PROPOSITO**

Proyectar con veracidad las actividades en la oficina de pasajes sobre la información de las operaciones del servicio de transporte, así como en las tareas inmensas en sus procesos.

## **ALCANCE**

El presente documento en su campo de acción es el aseguramiento de un soporte analítico del servicio de transporte, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo y la inconformidad de nuestros clientes.

## **LIDER DEL PROCESO**

Los responsables directo del proceso del servicio de transporte terrestre es la oficina de pasajes que se encargan del análisis y satisfacción de nuestros clientes. La supervisión y control están bajo la responsabilidad del Director de Zona.

## **DEFINICIONES**

**Clientes Insatisfechos:** son aquellos que luego de la prestación del servicio se encuentran con inconformidad.

## **POLITICAS**



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

El director de zona y la oficinista de transporte responsable por la prestación del servicio de transporte, este proceso se realizará exclusivamente en la oficina de transporte.

Es responsabilidad básica del departamento de la oficina de transporte establecer los estándares necesarios para respetar las especificaciones requeridas en cuanto a calidad y prestación del servicio.

## **INDICADORES**

Los indicadores que permiten el control del sistema de gestión de calidad en este proceso son:

- Costo del transporte /valor ventas totales\*100
- Pedidos generados sin problemas /total pedidos generados\*100

## **DOCUMENTOS REFERENCIADOS**

- Tiquete
- Formato de permiso.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

### **PROVEEDORES**

- Socios
- Gerente
- Concejo de Administración
- Terpel

### **ENTRADAS**

- Clientes
- Dinero
- Normas
- Políticas
- Servicios

### **PROCEDIMIENTOS**

- VENTA DE PASAJES POR SISTEMA SILOG
- ELABORACION PLANILLA DE VIAJE



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

- ORGANIZACIÓN DE CLAVIJEROS
- SOLICITUD CAMBIO DE RUTA
- EXPEDICION DE CAMBIOS DE RUTA
- DEVOLUCION CAMBIOS DE RUTA
- COBRO DE MULTAS
- ENTREGA DE CUENTAS O DE TURNO
- ENTREGA DIARIA DE CUENTAS

## **SALIDAS**

- Satisfacción del cliente
- Entrega de Informes al día

## **CLIENTES**

- Asociados de la cooperativa.

## **CARGOS INVOLUCRADOS**

- Director de Zona
- Oficinista de Pasajes
- Consejo administrativo
- Gerente

## **RIESGO**

- Deficiencia en la información y la prestación del servicio propiciada.
- Análisis de factibilidad errónea.

## **LIMITACIÓN**

- Condiciones climáticas
- Capacitación en materia de fundamentos contables y análisis financiero.
- Solicitar a detalle el camino para llegar a nuevas rutas o de áreas no muy comunes.

## **RECURSO**

Recursos Financieros, Humanos y Tecnológicos.



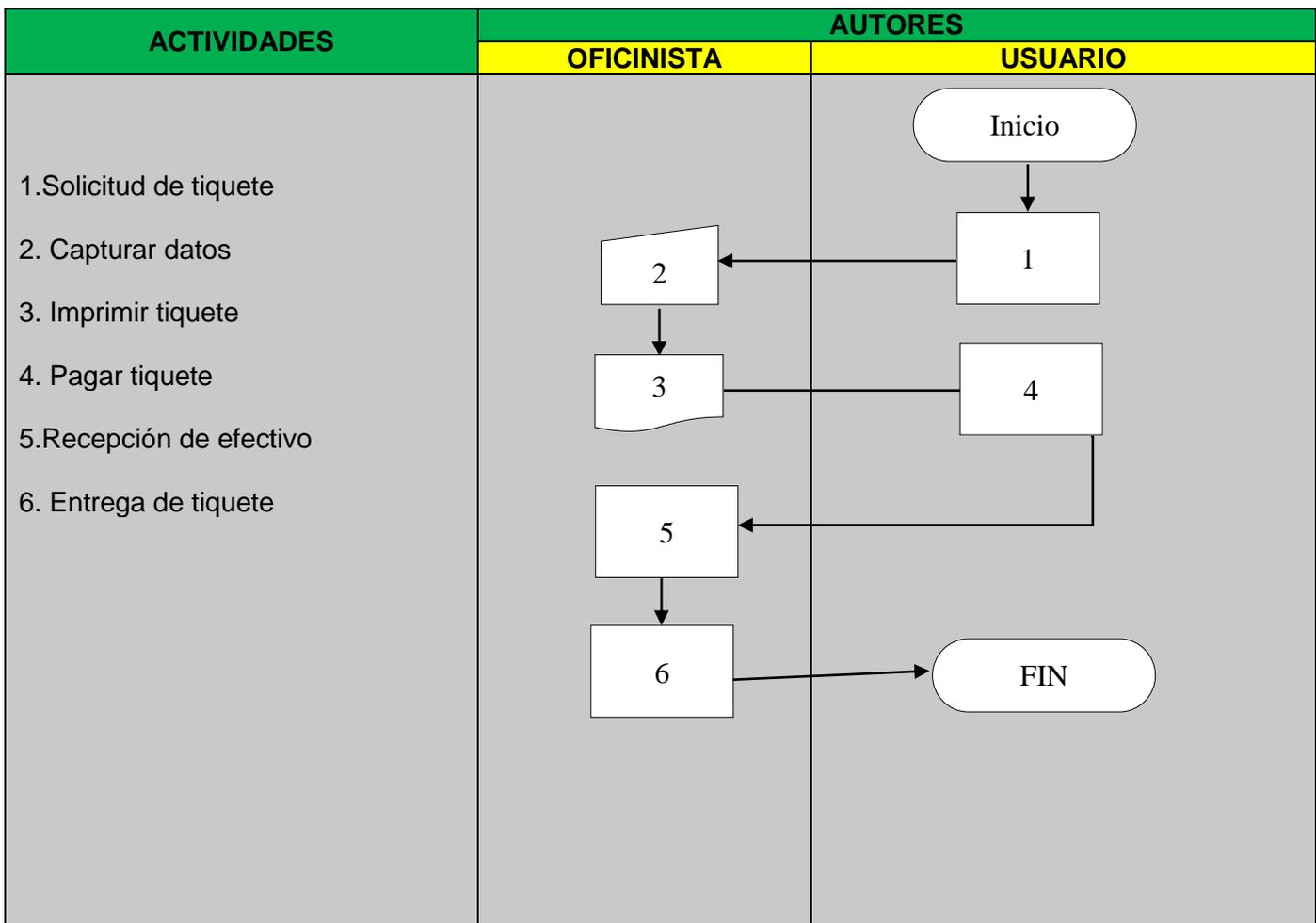
	<b>PROCEDIMIENTO VENTA DE PASAJES POR SISTEMA SILOG</b>	<b>Código: PST-01</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	<b>Versión: 00</b> <b>Página: 1 de 2</b>
Elaboro: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA.  
"COTRANAL"**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VENTA DE PASAJES POR SISTEMA SILOG</b>	
<b>DEPENDENCIA: OFICINA TERMINALES</b>	<b>INICIA EN: SOLICITUD DE TIQUETE</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014</b>	<b>TERMINA EN: ENTREGA DE TIQUETE</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Es el procedimiento mediante el cual se venden a los pasajeros que desean salir de la ciudad un cupo en uno de los vehículos de salida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario</li> <li>• Oficinista</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>
<b>USUARIO</b>	
1. Solicitud de tiquete	Se presenta en la oficina de pasajes y solicita la compra de un tiquete indicando la ciudad destino.
<b>OFICINISTA</b>	
2. Capturar datos	En el programa "SILOG" ubica la opción "tiquetes" y diligencia los respectivos datos.
3. Imprimir tiquete	Ubica venta de tiquetes, venta para hoy, selecciona destino, hora de salida, deuda del pasajero, nombre, valor del tiquete e imprime tiquete.
<b>USUARIO</b>	
4. Pagar tiquete	

	Cancela el dinero correspondiente al pasaje.
<b>OFICINISTA</b>	
5.Recepción de efectivo	Recibe el valor cancelado por el usuario.
6. Entrega de tickete	Se le entrega el tickete al usuario.

**DIAGRAMA DE FLUJO**

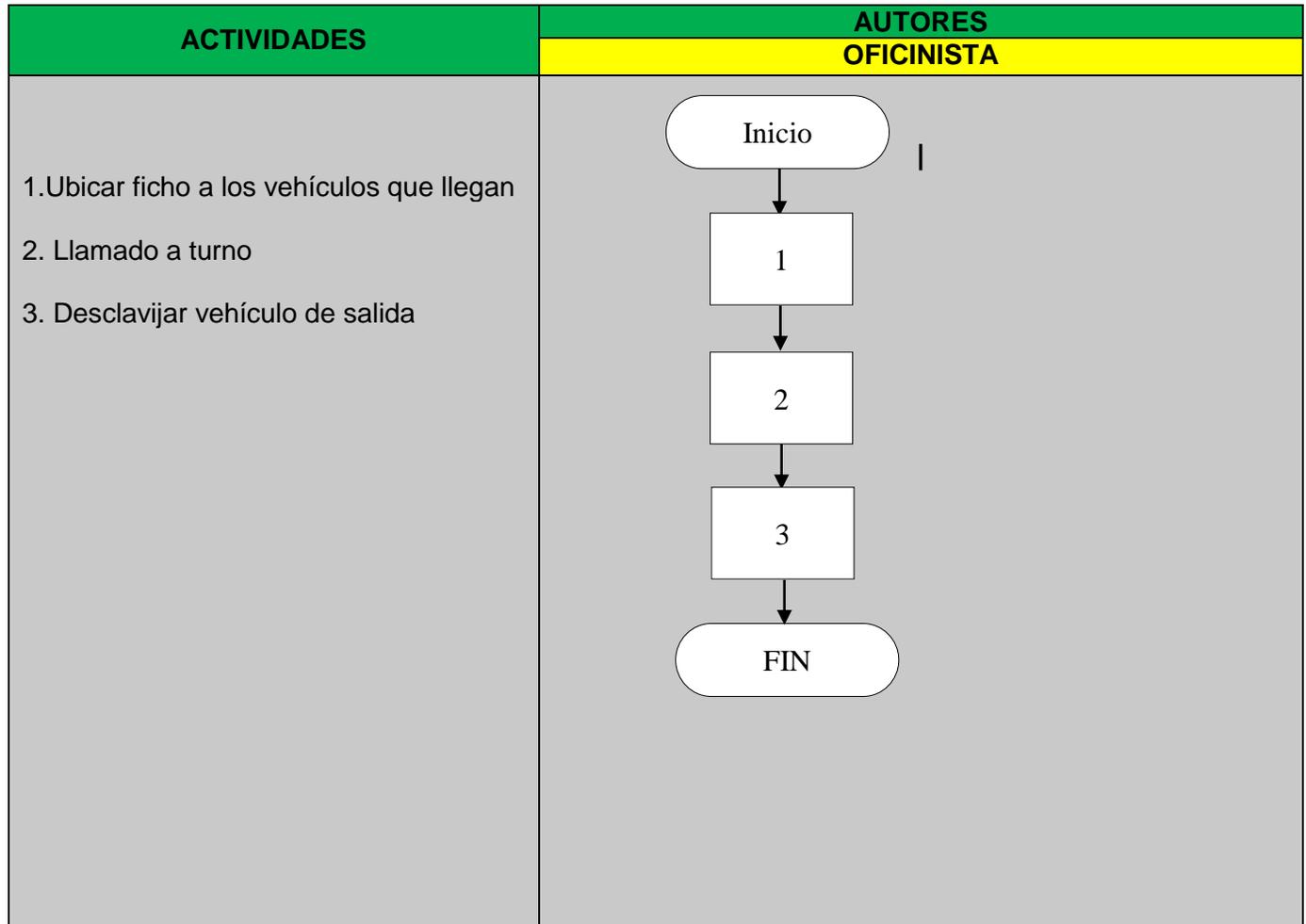




	<b>PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE CLAVIJEROS</b>		<b>Código: PST-02</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Versión: 00</b> <b>Página: 1 de 2</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera	
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE CLAVIJEROS</b>			
<b>DEPENDENCIA: OFICINA TERMINALES</b>		<b>INICIA EN: UBICACIÓN DE FICHOS</b> <b>TERMINA EN: DESCLAVIJAR VEHÍCULO DE SALIDA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>RESPONSABLES</b>	
Es el procedimiento mediante el cual se asigna y controla la salida de los vehículos por medio de fichos que llevan el número interno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinista</li> </ul>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>	
<b>OFICINISTA</b>			
1. Ubicar ficho a los vehículos que llegan		Cuando llega un vehículo de viaje se ubica en la cola del lugar a donde el vehículo se va desplazar en su próximo viaje teniendo en cuenta el número de planilla y hora de salida.	
2. Llamado a turno		Llama a turno el vehículo que esta de primero en la ruta, y el vehículo adicional.	
3. Desclavijar vehículo de salida		Cuando sale de viaje el vehículo que esta al inicio se saca el ficho de las rutas y se coloca en la parte de abajo del tablero o clavijero.	

--	--

**DIAGRAMA DE FLUJO**

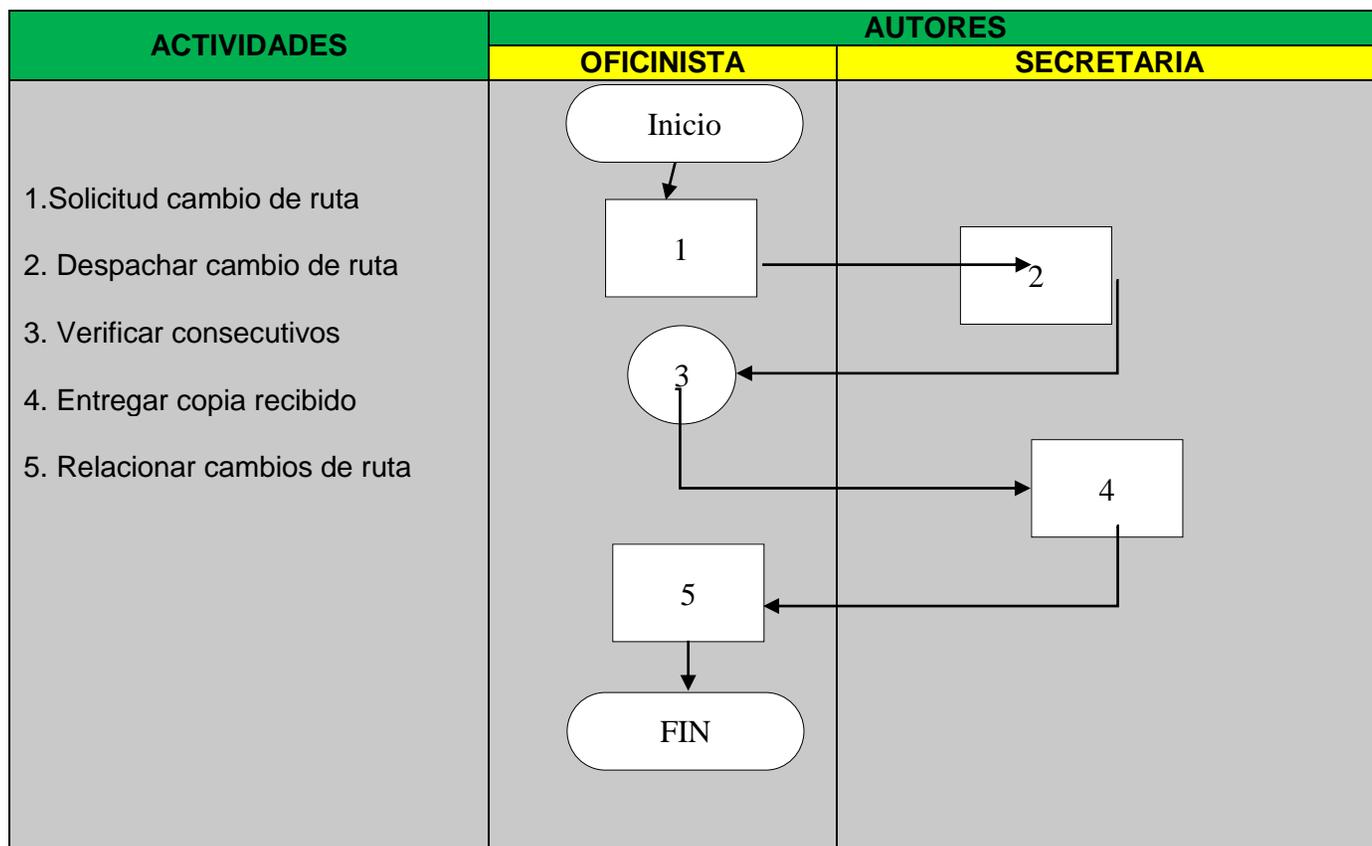




	<b>PROCEDIMIENTO SOLICITUD CAMBIO DE RUTA</b>		<b>Código: PST-03</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Versión: 00</b> <b>Página: 1 de 2</b>
Elaboro: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera	
Firma:	Firma:	Firma:	
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD CAMBIO DE RUTA			
DEPENDENCIA: OFICINA TERMINALES Y RADIO PLUS		INICIA EN: SOLICITUD CAMBIO DE RUTA	
FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014		TERMINA EN: RELACIONAR CAMBIOS DE RUTA	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>RESPONSABLES</b>	
Es el procedimiento mediante el cual el oficinista o Oficina Radio Plus solicita planillas para viaje ocasional.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Oficinista y/o radio plus</li> </ul>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>	
<b>OFICINISTA Y/O RADIO PLUS</b>			
1. Solicitud cambio de ruta		En el momento en que observa que tiene pocos cambios de ruta solicita a la Secretaria General la entrega de estas planillas.	
<b>SECRETARIA</b>			
2. Despachar cambio de ruta		Elabora una correspondencia interna en la cual registra el consecutivo de los cambios de ruta y la entrega a la persona encargada de cada zona.	
<b>OFICINISTA Y/O RADIO PLUS</b>			
3. Verificar consecutivos		Recibe las planillas junto a la	

	correspondencia interna y verifica que números relacionados sean iguales a los de las planillas y firma el recibido.
<b>SECRETARIA</b>	
4. Entregar copia recibido	Entrega la copia firmada por las personas encargadas de cada oficina para la relación de venta de planillas.
<b>OFICINISTA Y/O RADIO PLUS</b>	
5. Relacionar cambios de ruta	Registra en el cuaderno de cambios de ruta el consecutivo de las planillas recibidas.

### DIAGRAMA DE FLUJO





--	--	--

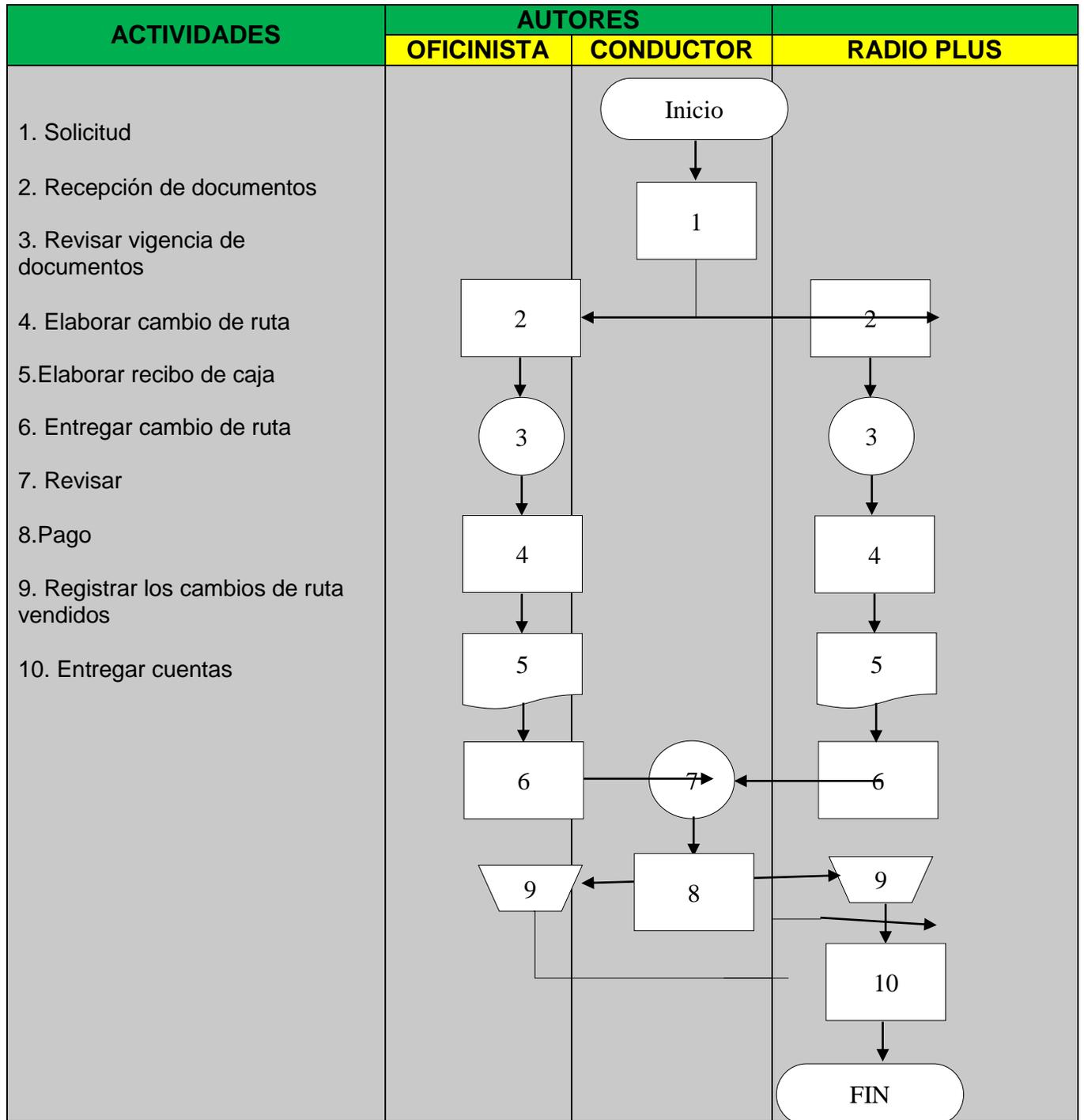
	<b>PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE CAMBIOS DE RUTA</b>	<b>Código: PST-04</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	<b>Versión: 00</b> <b>Página:1 de 3</b>
Elabore: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXPEDICION DE CAMBIOS DE RUTA	
DEPENDENCIA: OFICINA TERMINALES	INICIA EN: SOLICITUD
FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014	TERMINA EN: ENTREGAR CUENTAS
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Es el procedimiento mediante el cual se expide las planillas de viaje ocasional a los conductores de vehículos que desean salir de la ciudad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductor</li> <li>• oficinista</li> <li>• Radio operadora</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>
<b>CONDUCTOR</b>	
1. Solicitud	El conductor que tenga un viaje fuera de la ciudad solicita personalmente la expedición de la planilla o cambio de ruta.
<b>RECEPCIONISTA O AGENCIADORA</b>	
2. Recepción de documentos	Solicita al conductor los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carné de conductor</li> <li>➤ Tarjeta de control</li> <li>➤ Copia aportes a seguridad social (salud, pensión, riesgos profesionales)</li> <li>➤ Seguro obligatorio SOAT</li> <li>➤ Seguro contractual</li> <li>➤ Seguro extracontractual</li> <li>➤ Certificado emisión de gases</li> <li>➤ Tarjeta de operación</li> <li>➤ Tarjeta de propiedad</li> </ul>



	➤ Licencia de conducción
3. Revisar vigencia de documentos	Revisa la fecha de cada uno de los documentos para saber si están vigentes.
4. Elaborar cambio de ruta	Si todos los documentos se encuentran vigentes diligenciar los datos de la planilla. Formato AAB
5. Elaborar recibo de caja	Diligencia el recibo verificando que en el concepto se describa el número del cambio de ruta, placa del vehículo, ciudad destino. Formato recibo de caja. Y se acuerda la fecha de regreso máximo quince días (15).
6. Entregar cambio de ruta	Una vez diligenciado el cambio de ruta y el recibo de pago, entrega al conductor la planilla y el original del recibo de caja.
<b>CONDUCTOR</b>	
7. Revisar	Revisa que los datos de la planilla estén correctos.
8. Pago	Cancela el valor correspondiente de la planilla de viaje ocasional y 20.000 pesos adicionales para la garantía de la devolución del mismo. Los oficinistas deberán realizar un comprobante de ingreso en SILOG.
<b>OFICINISTA O AGENCIADORA</b>	
9. Registrar los cambios de ruta vendidos	Relaciona en el cuaderno los cambios de ruta vendidos describiendo: valor, fecha de inicio, fecha de caducidad, conductor, número de placa, número de cambio de ruta y recibido.
<b>PARA LA AGENCIADORA</b>	
10. Entregar cuentas	Cada dos días entrega el dinero correspondiente al recaudo por concepto de venta de cambios de Ruta. ➤ Radio Plus: Formato recibo de caja PR; entrega a Tesorera Redoma: Formato: Recibo de Tesorería 2m; Entrega a Director de Zona

## DIAGRAMA DE FLUJO





# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:DEVOLUCION CAMBIOS DE RUTA</b>	
<b>DEPENDENCIA:OFICINA TERMINAL Y RADIO PLUS</b>	<b>INICIA EN:DEVOLUCIÓN CAMBIO DE RUTA</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014</b>	<b>TERMINA EN:ENTREGAR CAMBIOS DE RUTA VENCIDOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Es el procedimiento mediante el cual los conductores devuelven los cambios de ruta vencidos o firmados por la policía de carreteras.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conductor</li><li>• Oficinista</li></ul>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>
<b>CONDUCTOR</b>	
1. Devolución cambio de ruta	Una vez vencido o firmado el cambio de ruta por la policía de carreteras lo devuelve a la oficina encargada.
<b>OFICINISTA</b>	
2. devolución del dinero cancelado como garantía	El oficinista desembolsa en un comprobante de egreso por la suma de 20000 pesos a través de programa de SILOG.
3. Registrar recepción cambios de ruta vencidos	Registra en el cuaderno donde están los cambios de ruta vendidos en la casilla correspondiente a entregados la palabra "YA".

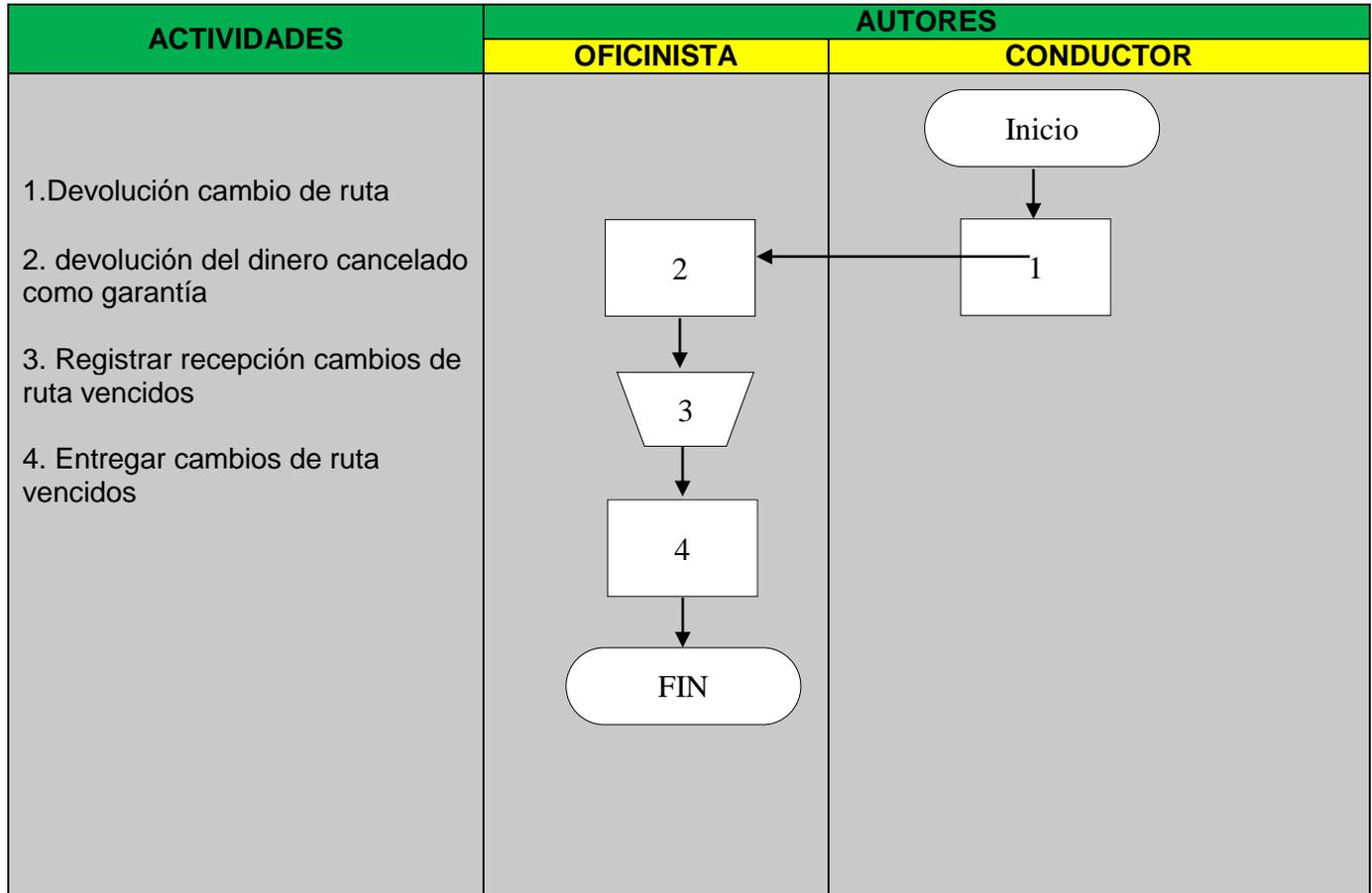


# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	<b>PROCEDIMIENTO DEVOLUCION CAMBIOS DE RUTA</b>		<b>Código: PST-05</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Versión: 00</b> <b>Página:1 de 2</b>
Elaboro: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera	
Firma:	Firma:	Firma:	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

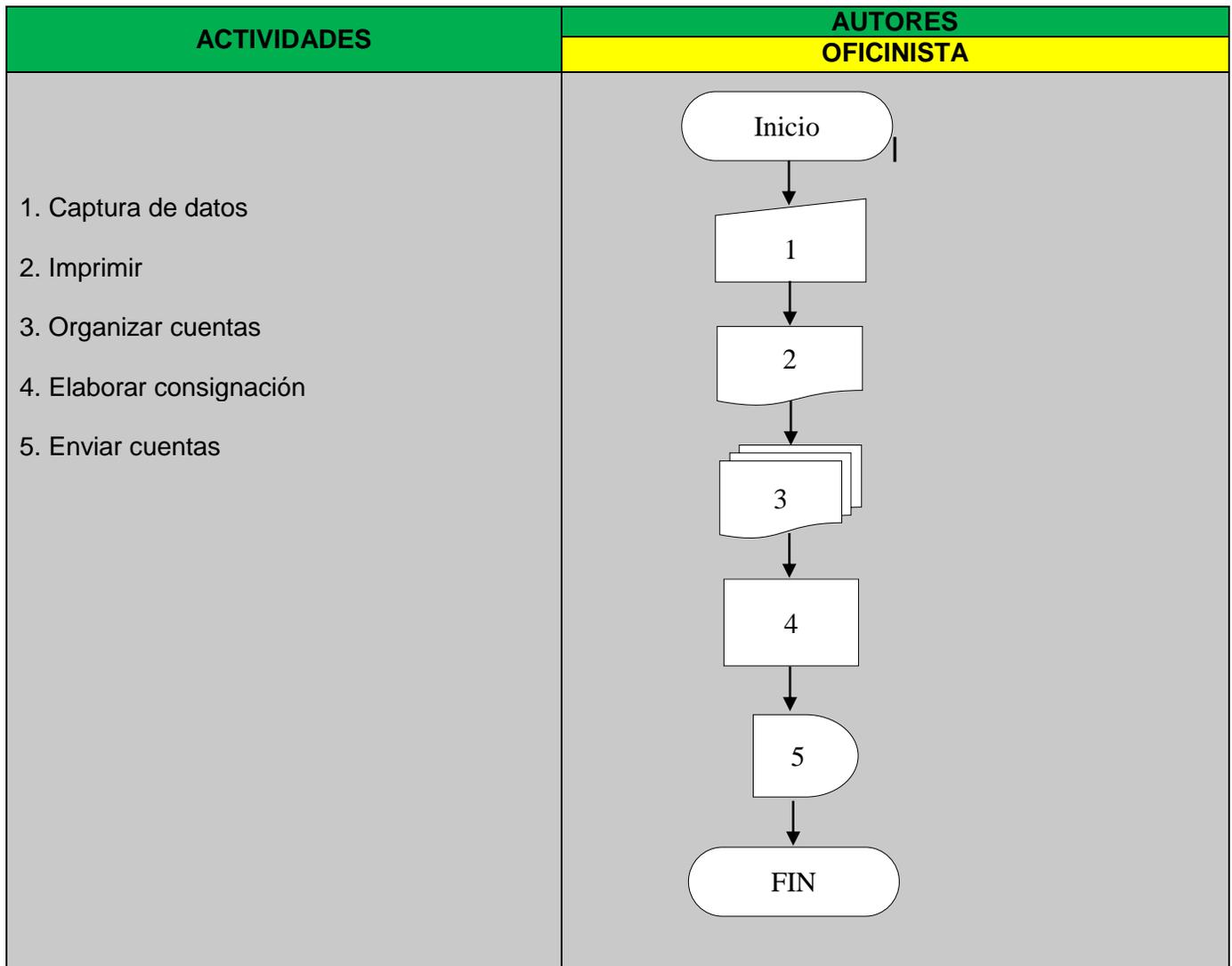




		DE CUENTAS O DE TURNO	
		SERVICIO DE TRANSPORTE	
		Versión: 00	
		Página:1 de 2	
Elaboro: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera	
Firma:	Firma:	Firma:	
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:ENTREGA DE CUENTAS O DE TURNO</b>			
DEPENDENCIA:OFICINA TERMINALES		INICIA EN:CAPTURA DE DATOS	
FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014		TERMINA EN:ENVIAR CUENTAS	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>RESPONSABLES</b>	
Es el procedimiento mediante el cual el oficinista hace entrega de las cuentas correspondientes al movimiento del día.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinista</li> </ul>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>	
<b>OFICINISTA</b>			
1. Captura de datos		Registra en el sistema Cierre de caja de Usuario (SILOG).	
2. Imprimir		El sistema procesa la información y el oficinista imprime el formato. Formato CM cuadro de movimientos	
3. Organizar cuentas		Organiza las cuentas con los respectivos soportes.	
4. Elaborar consignación		Diligencia el formato de consignación, con el valor Resultante del movimiento del día.	
5. Enviar cuentas		Al siguiente día envía a la oficina del jefe de zona las cuentas, los soportes y el	

	dinero correspondiente al movimiento respectivo.
--	--

**DIAGRAMA DE FLUJO**

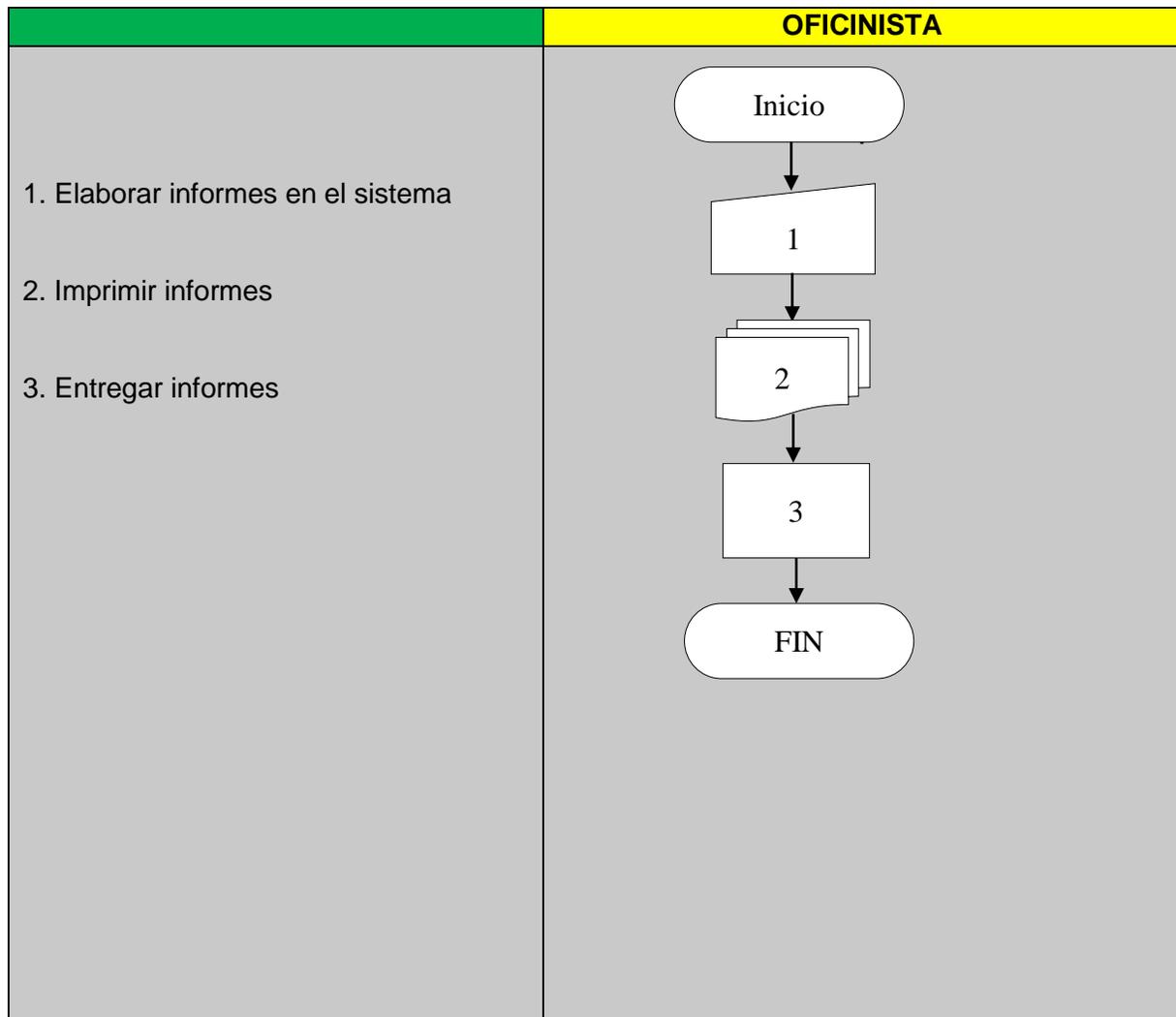




		<b>DE CUENTAS O DE TURNO</b>	
		<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	<b>Versión: 00</b>
			<b>Página:1 de 2</b>
Elaboro: Abelardo Hurtado	Aprobó: Jorge Herrera	Reviso: Jorge Herrera	
Firma:	Firma:	Firma:	
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES NACIONALES DE PAMPLONA LTDA. "COTRANAL"</b>			
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTOS:ENTREGA DIARIA DE CUENTAS</b>			
DEPENDENCIA:OFICINA TERMINALES		INICIA EN:ELABORAR INFORMES EN EL SISTEMA	
FECHA DE ELABORACIÓN: 12-11-2014		TERMINA EN:ENTREGAR INFORMES	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>RESPONSABLES</b>	
Es el procedimiento mediante el cual se entregan los soportes de los dineros recaudados y pagados en el día.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinista</li> </ul>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARÁMETROS DE PROCESOS</b>	
<b>OFICINISTA</b>			
1. Elaborar informes en el sistema		Al finalizar el turno ingresa al programa SILOG y genera el cierre de caja por cajero y global. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiquetes</li> <li>➤ Cierre de caja por cajero</li> <li>➤ Cierre global de caja.</li> </ul>	
2. Imprimir informes		Se imprimen todos los cierres.	
3. Entregar informes		Entrega los informes junto con el dinero al jefe de zona de acuerdo al valor del cierre global.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>AUTORES</b>
--------------------	----------------





UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO D. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: PSI-01</b>
		<b>Versión: 00</b>

Universidad de Pamplona

Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



		<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
				<b>Página:158 de 7</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera		
Firma:	Firma:	Firma:		

**1. OBJETIVO:** Establecer la metodología para administrar y controlar la documentación de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA., definiendo los requisitos para identificar los cambios, utilizar las versiones pertinentes, mantener los documentos legibles, fácilmente identificables y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos

**2. ALCANCE:** Este procedimiento aplica para la generación y control de todos los documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA (ver “Listado Maestro de Documentos”); así como para los documentos externos de la cooperativa que requieren control de su distribución

**3. RESPONSABLE:** El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente documento es el Jefe del Sistema Integrado de Gestión de la empresa Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA.

#### **4. TERMINOS Y DEFINICIONES**

**4.1 DOCUMENTO:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus funciones.

**4.2 REGISTRO:** Formato diligenciado que evidencia resultados obtenidos de actividades realizadas por un Funcionario o Dependencia.

**4.3 CONTROL DE DOCUMENTO:** Es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad.

**4.4 FORMATO:** Documento de texto homogéneo que se puede encontrar en forma digital o impresa que se diligencia para dar lugar a un Registro.



Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la Norma NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

## 7. CONTENIDO

### 7.1. CARACTERÍSTICA QUE DEBE TENER EL DOCUMENTO

**5.1.1 FORMA:** El tipo de letra que debe tener el documento es Arial 12. Este tamaño puede cambiar en tablas y algunos formatos, según convenga.

**5.1.2 NOMENCLATURA:** La nomenclatura que se debe utilizar son las siguientes:

**P = Procedimiento**

**G = Guía**

**I = Instructivo**

**F= Formato**

**T = Protocolo**

**H = Ficha**

**5.1.3 CODIGO:** La codificación que se debe utilizar es la siguiente:

1. La primera letra indicara el tipo de documentación.
2. La segunda y tercera letra indicara el nombre del proceso.
3. La numeración nos indica su origen.

**EJEMPLO**  
**P G H - 01**  


**5.2. FORMA DEL FORMATO:** Todo el formato debe tener en su encabezado, el logo, código, versión y numero de página, seguido de quien lo elabora y quien lo aprueba.

**5.2.1.** Los documentos serán elaborados por cada líder del proceso o persona que le asigne y serán remitidas al sistema de gestión de calidad para su revisión y aprobación.

**5.2.2.** Cada vez que se remita un nuevo documento debe ser actualizado por el líder del proceso y revisados por el líder del proceso. Así mismo se deben actualizar los listados maestros de documentos y registros.

**5.3. Identificación de la Necesidad de Elaborar, Modificar o Anular un Documento**

**Responsable: Líder de Proceso y/o Funcionario**



La necesidad de crear o anular un documento conforme a las funciones propias de cada proceso, modificar alguno o adoptar un documento externo al Sistema Integrado de Gestión puede ser detectada por cualquier funcionario de la Institución y transmitida al Líder del Proceso, quien define su pertinencia para realizar su elaboración, modificación y adopción

#### 5.4. Elaboración del Documento

**Responsable: Líder de Proceso y/o Rol Asignado**

Para el caso de elaboración de un nuevo documento, los procedimientos, instructivos, guías y protocolos se elaboran de acuerdo a la siguiente estructura:

- 1. Objetivo y Alcance:** Quien elabora el documento define el propósito por el cual se genera el documento. El Alcance está determinado por la actividad inicial y la actividad final del documento.
- 2. Responsable(s):** Es la persona del Sistema Integrado de Gestión encargada de garantizar la implementación sistemática del documento.
- 3. Definiciones:** Quien o quienes elaboran el documento definen claramente los términos que se utilizan en el texto del documento y que puedan prestarse a diferentes interpretaciones. Esto con el fin de facilitar la comprensión por parte de quienes aplicarán o ejecutarán las diferentes actividades descritas en el documento.
- 4. Contenido:** Para la descripción de la actividad se utiliza el siguiente esquema:

Por cada actividad a describir se presenta en una tabla (**ver tabla 1**); en la primera fila que se encuentra dividida en dos columnas, se indica en cada columna respectivamente el nombre de la actividad y el responsable, en la fila siguiente se hace una descripción detallada de la actividad, la cual debe ser específica, incluyendo los requisitos necesarios para garantizar la eficacia en la acción.

#### **Tabla 1.Descripción de la actividad # ( TITULO DE LA ACTIVIDAD )**

**RESPONSABLE :**



## ( DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD )

Todos los documentos se redactan en presente, en tercera persona y conservan un orden lógico, siendo concisos y claros. Si por alguna razón se hace necesario referenciar un documento, se incluye el código y el nombre del documento entre comillas y en negrilla.

**4.1. Documentos de Referencia:** En este ítem se citan los documentos que sirven como referencia o soporte. Se relacionan con su código, título o número de referencia de consulta para ser correctamente interpretados y aplicados. Por ejemplo: Otros procedimientos, instructivos, formatos externos al Sistema Integrado de Gestión, leyes, normas, catálogos.

**4.2. Historia de Modificaciones:** En este ítem se relacionan los cambios que haya tenido un documento por la actualización de su versión y se debe hacer referencia al acta de la reunión en donde se aprobaron las modificaciones.

**4.3. Administración de Registros:** En este ítem se condensa la información básica del conjunto de registros internos que pertenecen a cada documento. Es decir, se hace la relación de todos los registros que se generan en el procedimiento, el cual contiene: Código, nombre del formato, responsable del almacenamiento, de la ubicación (lugar donde se almacena), acceso (persona o personas que tienen acceso directo), tiempo de retención y disposición final (acción que se realiza una vez concluya el tiempo de retención).

En el caso de Registros Externos a quienes les aplique, deben citarlos en la Administración de Registros colocando en la columna Código el Registro Externo.

**4.2.8 Anexos:** En este ítem se mencionan los anexos que acompañan el documento como información adicional, incluyen todos los documentos que se consideren necesarios, los cuales se cuentan dentro de la paginación del documento.

Cuando alguno de los ítems anteriores no necesite ser diligenciado, se debe señalar con las palabras: **“No aplica”**

**5.5. Codificación y Clasificación de los Documentos**

**Responsable: Líder de Proceso y/o Funcionario**



Para facilitar la identificación y manejo de los documentos se utiliza una codificación alfanumérica de la siguiente manera:

**EJEMPLO:**

**Código:ABC-12**

**Versión: 34**

**A** - Tipo de documento

**BC** - Proceso

- - Guion

**12** - Consecutivo

**34** - Versión

La primera letra (A) identifica el tipo de documento así:

- H:** Ficha
- J:** Planos
- K:** Planes de Calidad
- D:** Planes de Control de Calidad
- M:** Manual
- P:** Procedimiento
- I:** Instructivo
- T:** Protocolo
- G:** Guía
- F:** Formato (Registro)
- E :** Documento externo

Las siguientes dos letras (B y C) identifican el proceso al que pertenece el documento

- Un guion.
- Los siguientes dos números (1 y 2) identifican el consecutivo del documento, iniciando en 01 para cada tipo de documento dentro de un mismo proceso.
- **34** es la versión vigente del documento, iniciando en 00

**5.6 Edición de Documentos**

**Responsable: Líder de Proceso y/o Funcionario**



- **Tamaño de Papel:** Los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Confines se elaboran por lo general en tamaño carta (caso de procedimientos, instructivos, guías, fichas, protocolos, entre otros).

**Nota:** Los Formatos por ser un tipo especial de documento se realiza en tamaño carta u oficio (horizontal o vertical) según la complejidad del documento, el tipo de papel a utilizar es de acuerdo a la necesidad.

- **Márgenes:** los márgenes para la creación de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:
  - Margen Izquierdo: 3 cm.
  - Margen Superior: 3 cm.
  - Margen Derecho: 3 cm.
  - Margen Inferior: 3 cm.
  - Desde el borde de la hoja para el encabezado y el pie de página es de 1,5 cm.

En general, los documentos del Sistema Integrado de Gestión contienen:

- **Encabezado de Página:** Tabla en todas las páginas del documento que consta de:
  - Logotipo: El logotipo de la empresa san Agustín en la parte superior izquierda
  - Título: Nombre del documento, estilo normal, fuente arial 12, Mayúscula Inicial a excepción de los conectores, (del, la, el, los, etc.) centrado y con negrilla.
  - Código: Identificación alfanumérica que se da a cada procedimiento, formato o documento del Sistema Integrado de Gestión, con la respectiva versión.
  - Página: Número que tiene cada página en el total del documento, por ejemplo: 2 de 13.
  - Las casillas **Código** y **Página** deben ir en Negrilla y alineadas a la izquierda
  - La codificación debe ir en mayúscula, centrado y sin negrilla, la **v** de versión va en minúscula.
- **Pie de Página:** sólo se presenta en la primera página del documento y consta de:



- Revisó: Identifica el nombre de la persona que revisó el documento.
- Aprobó: Identifica el nombre de la persona que aprobó el documento (Líder del proceso).
- Valido: Identifica el nombre del Administrador del Sistema Integrado de Gestión.
- Espacio: Lugar donde se hace la firma del responsable, sobre la palabra firma.
- Nombre Legible: Debajo de la palabra firma debe digitarse el nombre de la persona responsable en cada casilla.
- Fecha: Identifica la fecha en que se realiza cada una de las tres actividades anteriores; se escribe en formato alfanumérico en el orden de día, mes y año.
- Los títulos Revisó, Aprobó y Valido, tienen fuente Arial 8, negrilla y centrados en las casillas correspondientes.

La casilla firma y nombre tienen como fuente Arial 6 sin negrilla y la fecha tiene fuente Arial 8 sin negrilla.

Las demás páginas sólo contienen el encabezado de página. Todo el texto de los documentos debe elaborarse en la fuente y tamaño de letra Arial 11, el interlineado sencillo y en las palabras utilizadas con frecuencia tener en cuenta mayúscula o minúscula.

Las demás condiciones de forma se asumen tal y como se han utilizado en el presente documento.

Para los ítems **6. Historia de Modificaciones** y **7 Administración de Registros**, tiene estilo de letra normal, fuente arial entre 8 y 11 optimizando el espacio de los cuadros y el sentido completo de las palabras

**NOTA:** Los formatos solo deben llevar el encabezado de página y son los únicos documentos que no llevan pie de página, así:

- Logotipo: El logotipo de la empresa COTRANAL en la parte superior.
- Título: Nombre del documento, estilo normal, fuente Arial 11 y con negrilla; los demás espacios del formato entre 8 y 11 en tipo de letra normal Arial.
- Código: Identificación alfanumérica que se da a cada formato del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en la **(actividad 4.3)** de



- este documento.
- Página: Número de hojas del total de hojas que contenga el documento.

## **ANEXO E. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS**



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS</b>	<b>Código: PSI-02</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Versión: 00</b> <b>Página: 1 de 4</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado Firma:	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera Firma:	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera Firma:

**1. OBJETIVO:** Asegurar que los registros que constituyen una evidencia de la conformidad del Sistema de Gestión de la Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA, con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001: 2008, están debidamente establecidos, identificados, almacenados, y son fácilmente recuperables. Conformar de manera organizada la memoria institucional y evidenciar las actividades que se realizan

**2. ALCANCE:** Este procedimiento se aplica para el control de todos los registros establecidos en los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la **Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA**, Inicia en el momento en que se establecen los aspectos necesarios para el control de los registros y termina cuando el documento se vuelve obsoleto con el cambio de versión y la visualización de documento obsoleto por medio de un sello que lo caracteriza.

### **3. DEFINICIONES:**

- A) **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio para la institución.
- B) **Documento:** información registrada cualquiera sea su forma o el medio utilizado. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico

o electrónico, muestra patrón o continuación de estos.

- C) **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por la organización, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su consulta, utilización y conservación.
- D) **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas dentro de la organización.

## 4. CONTENIDO

### 4.1. Generalidades

- A). Es responsabilidad de los líderes de los procesos informar al sistema integrado de gestión, el establecimiento de nuevos registros o su retiro, lo mismo de cualquier novedad sobre los mismos para que actualice el listado maestro de registros.
- B). los registros del sistema integrado de gestión deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, además deben conservarse en perfecto estado, sin tachaduras, enmendaduras o comentarios.
- C). la clasificación, almacenamiento, conservación, disposición de los registros depende de cada proceso del que se genere.
- D). los registros no deben ser diligenciados a lápiz, y los que autoricen alguna actividad deben ser diligenciados con color rojo.
- E). los registros del sistema integrado de gestión se deben almacenar de tal forma que se puedan consultar con facilidad, deben permanecer en un medio ambiente adecuado, para prevenir el deterioro o daño o para evitar su pérdida.

### 4.2. Retención documental

Los siguientes son los criterios a considerar para el control de registros del sistema integrado de gestión de la Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA y los cuales están claramente explícitos en el listado maestro de registros.

**RETENCION:** el tiempo durante el cual serán guardados los documentos en el archivo de cada proceso, teniendo en cuenta los aspectos legales, contractuales y por experiencia.

**DISPOSICION FINAL:** Una vez se cumpla el tiempo de retención en el archivo de cada proceso los tipos de disposición definidos son: enviar a carpetas para



guardarlos por si se necesitan otra vez

En listado maestro de registros se tendrá en cuenta, al menos los siguientes aspectos:

Código

Responsable

Versión

Ubicación.

#### 4.3. Protección y legibilidad de los registros

Todos los registros en copias deben ser legibles, libres de enmendaduras, cuando por algún caso deba enmendarse un registro debe validarse con firma de un responsable en el sitio donde se haga la corrección, o notas aclaratorias que justifiquen su la situación.

Todos los campos deben ser diligenciados, cuando el campo no corresponda a las características del proceso, producto o servicio se debe diligenciar con la palabra no aplica o letras (N/A).

#### 4.4. Préstamo y devolución de registros

Todos los registros generados por la Cooperativa de Transportadores Nacionales COTRANAL LTDA, deberán controlarse para garantizar que estos no se pierdan y se puedan recuperar de manera fácil y rápida.

### 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Definir parámetros para el control de registros	Cada proceso se encarga de definir los controles asociados a sus registros.	Líder del proceso
Notificar al SIG	Notificar al grupo del SIG para incluir los registros en listado maestro de registro.	Líder del proceso
Aprobar y divulgar el tiempo de retención	El listado maestro de registros se publica entre todas las áreas y se deja en cartelera.	Jefe del SIG
Aplicar los controles	Almacenar los	Colaboradores



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	registros según los criterios de control establecidos por los líderes de los procesos.	
Verificar tiempo de retención en archivo.	En el listado maestro de registro se debe indicar el tiempo de retención.	Responsable del archivo
Enviar los registros a los archivos	Se llevan los registros al archivo, si es necesario se rotula en cd y se guardan	Líder del proceso
Disposición del registro	Elaborar un informe de la disposición y notificar su disposición	Líder del proceso

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008  
OHSAS 18001:2007

## 7. ADMINISTRACION DE REGISTRO

Nombre	código	Responsable	ubicación	Tiempo de retención	Disposición final

## 8. ANEXOS

N.A



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO F. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PSI- 03</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Versión:00</b>
		<b>Página:1 de 5</b>

<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

## OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, recolección, indización, acceso, almacenamiento, conservación y eliminación de los Registros de Calidad.

## ALCANCE

La metodología que establece este procedimiento aplica para el control de los Registros de Calidad (originales)

## RESPONSABILIDAD

Identificación	Función	Sigla
<b>GERENTE GENERAL</b>	Establecer, desarrollar y Mantener	G.G
<b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto	RGSC



<b>COMITÉ DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO</b>	Fija políticas de mejoramiento	CCCI
<b>JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Evaluador independiente. Mide el grado de avance y desarrollo del sistema de control interno (modelo estándar de control interno y sistema de gestión de la calidad)	JOACI

## DEFINICIONES

**Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las Actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**Formato:** Medio preestablecido para registrar de manera concreta y precisa los resultados de un procedimiento o tarea en particular. Su diligenciamiento lo convierte en evidencia objetiva.

**Indización:** Es un medio que permite codificar el sistema de mantener la información, para facilitar su localización y uso.

## GENERALIDADES

Los Registros de Calidad que se deben controlar en el Sistema Integrado de Gestión de la Cooperativa se definen en la Tabla N°1 Control de Registros, teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO- 9001:2000.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## PROCEDIMIENTO

### Identificación

Todos los Registros de Calidad (excepto el contrato y los certificados enviados por proveedores) poseen el logo de la empresa, el nombre del departamento al que pertenece, un nombre o título descriptor del mismo y el código de Normalización.

La identificación de las bitácoras de Garantía de la Calidad (consideradas Registros de Calidad) se realiza en una parte visible de las mismas, registrando únicamente, el respectivo nombre o título y código de Normalización.

### Recolección

En los instructivos de diligenciamiento de cada uno de los Registros de Calidad (Generados en la Entidad), se especifica el cargo de las personas responsables de diligenciar los formatos y el tránsito que debe tener estos registros.

Los Registros de Calidad generados por clientes (Contratos) o por proveedores Certificados de Calidad, registros de auditoría, registros de planes de Mejoramiento y de seguimiento), son recopilados de acuerdo a lo definido en los Procedimientos

### Indización

Las carpetas u otro sistema utilizado para este fin, portadoras de los Registros de Calidad, se indizan teniendo en cuenta el nombre del cliente, el nombre del proveedor y/o el nombre del equipo utilizado

### Acceso

Cada Jefe de Departamento define por escrito, el personal autorizado que puede tener acceso o disponibilidad de los Registros de Calidad.

### Archivo y Almacenamiento



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

El personal responsable de esta actividad (Ver Tabla N°1 Control de Registros), archiva los Registros de Calidad (originales) inmediatamente se generan o al finalizar la jornada laboral en el archivo principal (activo) de cada subgerencia o área.

Los encargados del archivo de los Registros de Calidad, utilizan carpetas legajadores (en la cantidad que considere necesaria para el manejo de los registros), en las cuales se debe indicar de forma sobresaliente (con marcador o marbetes) la respectiva indización y/o identificación

Los Registros de Calidad ya diligenciados, archivados en sus respectivas carpetas y almacenados en el mueble y lugar asignados por el respectivo Jefe de departamento, se mantienen en condiciones mínimas de orden y aseo. Los formatos (Registros de Calidad) sin diligenciar, son colocados en sitios (gavetas de escritorio) donde están a salvo de sufrir daño o deterioro.

## **Conservación**

Los tiempos de conservación de los Registros de Calidad son los siguientes:

### **Archivo Activo**

Lugar asignado en cada Subgerencia General u Oficina Asesora, para almacenar los registros generados durante el año correspondiente a su fecha de expedición  
(Año en curso).

Archivo de Gestión

Lugar asignado en cada área, destinado para almacenar los registros cuyo tiempo de almacenamiento es superior a un (01) año.

## **ELIMINACIÓN**

El respectivo Subgerente General o Jefe de área, es el responsable de eliminar de conformidad a la ley general de archivo, los registros almacenados en el archivo de gestión de cada subgerencia o área.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

**NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC - ISO-9001:2000**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# **ANEXO G. PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA**



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	<b>Código: PSI-04</b>
		<b>Versión: 00</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Página:1 de 4</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

## 1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de cumplir efectiva, eficaz y eficientemente con los requisitos de los clientes internos y externos de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los procesos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transportadores Nacionales **COTRANAL LTDA**. Inicia con la elaboración o generación de las acciones y finaliza con el cierre de las mismas.

## 3. RESPONSABLE:

El jefe de calidad: Es el responsable de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

## 4. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

## 5. CONTENIDO

La identificación de no conformidades (problemáticas reales), potenciales y de oportunidad de mejora se da principalmente por los siguientes medios:

- Del estudio de las diferentes quejas, peticiones y reclamos.
- De la reunión de la revisión del sistema integrado de gestión.
- De seguimiento y medición realizado por los procesos.
- Del resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario.
- En la revisión de la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).
- De la revisión y actualización del MAPA DE RIESGOS.

### 5.1 REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Identificación y descripción de la no conformidad u oportunidad de mejora y su origen. Se identifica una real o potencial no conformidad, u oportunidad de mejora y se registra en un formato.	Jefe del SIG	Máximo un día hábil



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

Determinación de las causas de la no conformidad real o potencial o la justificación de la acción de mejora y las registra en el respectivo formato.	Jefe del SIG	Máximo en tres días hábiles
Determina las acciones a tomar de acuerdo a las causas identificadas, con el fin de eliminarlas y evitar que estas ocurran o vuelvan a ocurrir, así mismo define la responsable y la fecha de conocimiento.	Jefe del SIG	Inmediato
Desarrolla toda la gestión necesaria para la toma de las acciones comprometidas y se asegura de dejar registros que den evidencia del logro de lo planificado.	Encargado de tomar las acciones.	Según fecha acordadas
Los responsables del seguimiento verifican en las fechas planificadas que las acciones tomadas hayan eliminado las causas listadas o se hayan logrado los objetivos.	Responsable del proceso	Según fechas acordadas
Comunicar las acciones tomadas Consolida todas las acciones tomadas y envía la copia del acta.	Jefe del SIG	Máximo un día



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

<p>Registro de las acciones tomadas Consolida las acciones de mejoramiento enviadas por cada una de las dependencias y se asegura de contar la información actualizada para su respectivo análisis.</p>	<p>Representante de la calidad.</p>	<p>Inmediato.</p>
---	-------------------------------------	-------------------

## 6. DOCUMENTO DE REFERENCIA

NTC ISO 9001:2008

OHSAS 18001:2007

## 7. REGISTROS

NOMBRE	código	Responsable	ubicación	Tiempo de retención	Disposición final

## 8. ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO

VERSION INICIAL	BREVE DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION FINAL	FECHA

## 9. ANEXOS

N.A



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME</b>	<b>Código: PSI-05</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Versión: 00</b> <b>Página: 1 de 3</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

## 1. OBJETIVO:

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos o servicios no conformes de acuerdo con los requisitos del Sistema integrado de gestión de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica al proceso misional de transporte terrestre que hace parte del sistema integrado, que están directamente relacionados con la satisfacción de los clientes.

## 3. RESPONSABLE:

### 3.1. JEFE DE PRODUCCIÓN:

Es el responsable de establecer las disposiciones establecidas en este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

## 4. DEFINICIONES:

- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o



que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

## 5. CONTENIDO:

- 5.1. GENERALIDADES:** Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que puede afectar a los clientes.

Un producto no conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

- 5.2. ACCIONES INMEDIATAS:** Cuando se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de re parar inmediatamente el error si es posible.

No obstante, la persona que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto No Conforme en el Formato de Reporte de Producto No Conforme, para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

- 5.3. TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME:** La persona responsable de iniciar el diligenciamiento del Formato de Reporte de Producto No Conforme, escribe la información completa y documenta el producto o servicio no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma.

Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), registrará los antecedentes y/o las causas que la originaron. En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Representante del Jefe de Producción y el Responsable del Proceso, investiguen las causas y las



registren.

La persona que registra el producto o servicio No Conforme proporciona el original de dicho Formato al Representante de la Dirección, quién analiza la situación llevando un control general de las No Conformidades, clasificándolas como abiertas hasta que él mismo verifique que se haya realizado la corrección propuesta.

#### **5.4. CIERRE DEL FORMATO DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES:**

Una vez realizada la disposición del producto o servicio, el Formato se entrega al Jefe de producción para que defina quien verificará que se haya efectuado la disposición así como los resultados obtenidos, Describiendo los en el espacio correspondiente. Si no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de observaciones.

El responsable de la verificación, proporciona el original de los documentos al Representante de la Dirección quien cierra el Formato, y lo archiva como registró.

#### **6. NORMATIVA Y CONTROL DE REFERENCIA:**

- Normativa NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007

#### **7. ADMINISTRACION DE REGISTRO:**

- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PCD-SIG-00.
- Formato de Reporte de Producto No Conforme. FPN-01

#### **8. HISTORIA DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN

#### **9. ANEXO:**

N.A



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO J. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

	<b>PROCEDIMIENTO DE</b>	<b>Código: PSI-06</b>
---	-------------------------	-----------------------

Universidad de Pamplona

Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Versión: 00</b>
		<b>Página:1 de 5</b>
<b>Elaboro:</b> Abelardo Hurtado	<b>Aprobó:</b> Jorge Herrera	<b>Reviso:</b> Jorge Herrera
Firma:	Firma:	Firma:

## 1. OBJETIVO:

Determinar el grado de cumplimiento de los trabajadores frente a los planes establecidos. Por el SIGC en la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COTRANAL LTDA

## 2. ALCANCE:

Inicia desde la implementación de la auditoria interna hasta la calificación de las pruebas presentas por los trabajadores de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona Norte de Santander COOTRANAL LTDA

## 3. DEFINICIONES:

**Auditoría:** Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorías y evaluarlas de forma objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Programa de auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

**Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada, frente a los criterios de auditorías.

Los hallazgos pueden ser:



**Fortalezas:** aspectos identificados en la auditoría que agregan valor al proceso.

**Aspectos por mejorar:** riesgos que presenta el proceso.

**No conformidades:** incumplimiento de los criterios de auditoría.

**Conclusiones de la auditoría:** Resultados de una auditoría, tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría.

## 4. CONTENIDO

### 4.1 PROCEDIMIENTO:

**1. Analizar disponibilidad y competencia de los auditores:** Se evalúa la planta de auditores disponible dentro de la panificadora, confirmando su disponibilidad para participar en el proceso. En caso de identificar la necesidad de formar auditores, se realiza convocatoria abierta a todo el personal y se realiza la formación de auditores internos de procesos para aquellos que no cumplan con las competencias.

**2. Elaborar el programa de auditorías:** Se elabora el Programa de Auditorías especificando:

Objetivo general y alcance.

Fechas y responsables de cada etapa de los ciclos.

Procesos, temas, auditados, auditores, objetivo específico de la auditoría, muestra recomendada y método de auditoría recomendado.

Algunos criterios a tener en cuenta para hacer el programa de auditoría son: riesgos de los procesos, resultados de auditorías previas, resultados del desempeño de los procesos, cambios en los procesos, diseño de nuevos procesos, implementación de nuevas metodologías y solicitudes particulares.

**3. Realizar la reunión general de apertura:** Se realiza reunión con los auditores y auditados para socializar el programa de auditorías y dar las instrucciones para su adecuado desarrollo. La reunión se puede realizar de forma grupal o individual.



**4. Asignar auditorías:** Se envía a cada equipo de auditores el programa de auditoría específico.

**5. Preparar la auditoría:** El auditor debe conocer el proceso a auditar y estudiar la información necesaria para la realización de la auditoría, esta información puede ser: Normas ISO, procedimientos, formatos asociados y documentos generales del SIG, así como los lineamientos institucionales.

El equipo auditor al conocer el proceso, debe definir la metodología a utilizar para el desarrollo de la auditoría, según las recomendaciones dadas en la asignación.

**6. Diligenciar el plan de auditoría:** Se diligencia el Plan de Auditoría asignando los tiempos según la metodología y personas a entrevistar y se envía al responsable del proceso a auditar y al administrador de la auditoría, como mínimo con una semana de anticipación. El responsable puede decidir qué otras personas deben ser auditadas, teniendo en cuenta su incidencia en el alcance de la auditoría y debe convocarlos.

#### **7. Ejecutar la auditoría:**

Se ejecuta la auditoría según los siguientes métodos de auditoría:

En sitio con interacción humana: incluye la realización de entrevistas, aplicación de las listas de verificación, revisión de la documentación con la participación del auditado y muestreo.

En sitio sin interacción humana: incluye la revisión de documentación, observación del trabajo desempeñado, realización de visitas en sitio, aplicación de listas de verificación y muestreo.

Remota con interacción humana: incluye realización de entrevistas a través de medios de comunicación interactivos, aplicación de listas de verificación y revisión de la documentación con la participación del auditado.

Remota sin interacción humana: incluye la revisión de la documentación, observación del trabajo desempeñado a través de medios de seguimiento, considerando requisitos sociales y legales y análisis de datos.

**8. Elaborar informe de hallazgo:** Se revisan y clasifican los hallazgos y la información recopilada durante la auditoría y se redactan de forma objetiva, clara y precisa.



Teniendo en cuenta esta información se define el nivel de cultura y de conformidad del proceso, para así identificar el nivel de madurez en que se encuentra y poder enfocar las acciones de mejora.

Una vez finalizado el informe se hace entrega a los auditados para que lo analicen y acepten los resultados obtenidos.

En caso que no sean aceptados, las partes justifican su posición y el administrador de la auditoría resuelve las diferencias.

**9. Definir y ejecutar planes de acción:** Se define con base en el informe de auditoría las acciones a emprender para resolver las no conformidades y aspectos por mejorar a partir del análisis de sus causas y dando cumplimiento a los plazos establecidos en el programa de auditorías.

**10. Realizar el seguimiento al plan de acción:** Se realiza seguimiento a los planes de acción de las auditorías para verificar que se estén llevando a cabo y están siendo eficaces al eliminar la no conformidad o prevenir el riesgo del aspecto por mejorar.

**11. Gestionar el programa de auditorías:** Se verifica que se ejecuten todas auditorías de cada ciclo programado y se ajusta de acuerdo con los cambios y necesidades identificadas en su desarrollo.

**12. Evaluar el desempeño del proceso de auditorías:** Una vez finalizado el ciclo de las auditorías y con el ánimo de brindar un servicio de alta calidad en el proceso de Auditorías Internas se realizan las siguientes evaluaciones:

Evaluación del auditado al auditor

Evaluación del administrador de auditorías a auditor

Evaluación entre compañeros de auditoría

Evaluación del auditado al proceso de auditorías

Evaluación del auditor al proceso de auditorías

A partir de los resultados obtenidos, se retroalimentará el siguiente ciclo y programa de auditoría.

**Elaborar informe consolidado de auditorías:** Se elabora un informe que consolide todos los resultados por ciclo de auditoría y programa de auditoría. Este informe incluye las conclusiones en relación con la conveniencia, adecuación y eficacia de los procesos y del sistema de gestión por procesos.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS:

NTC ISO 19011  
 Norma NTC ISO 9001:2008  
 OHSAS 18001:2007

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha del cambio	Aprobación del cambio
NA			

## 7. REGISTROS

cód.	Nombre	Responsable	ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición final.

## 8. ANEXOS

N.A



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO K. CARACTERIZACIÓN



	<b>CARACTERIZACION</b>		<b>Código: HST-01</b>
	<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Versión: 00</b>
			<b>Página: 1 de 7</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>			<b>RESPONSABLES</b>
Mejorar el funcionamiento del proceso de transporte, mediante la renovación del parque auto motor y la implementación de software, garantizándoles a nuestros clientes la calidad de nuestro servicio y confort.			<b>DIRECTORES DE ZONAS</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>INICIA</b>	Mediante la planeación de las diferentes actividades para la ejecución de los procedimientos de documentos tanto del vehículo como el conductor.	
	<b>TERMINA</b>	La mejora continua del sistema, así como la satisfacción de los clientes y la calidad del ambiente de trabajo garantizando un ambiente de trabajo seguro y armónico para los que laboran en nuestra empresa.	

EMISOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTOR
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de servicio.</li> <li>Vehículos en buenas condiciones.</li> <li>Necesidad de buena conducta.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Planear</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar planes de aperturas a las diferentes zonas.</li> <li>Plan de mantenimiento periódico.</li> <li>Capacitación a los conductores.</li> </ul>	<p>JEFE DIRECTOR DE ZONAS</p> <p>JEFE DE</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> <li>Nuevas rutas</li> <li>Condiciones seguras en las vías.</li> </ol>	<p>Clientes</p> <p>Funcionarios</p> <p>Conductores</p> <p>Talento Humano</p>



<p>Cientes</p> <p>Funcionarios</p>	<p>4. Misión, Visión</p> <p>5. Política integral.</p> <p>6. Objetivos sistema de gestión integral.</p> <p>7. Informe de auditoría.</p> <p>8. Manual del sistema integrado de gestión.</p> <p>9. Necesidad de servicio</p> <p>10. Vehículos en buenas condiciones</p> <p>11. Necesidad de buena</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito del plan</li> <li>• Operativo</li> <li>• Estrategias para la calidad.</li> <li>• Elaboración de objetivos de cada proceso.</li> <li>• Elaboración de indicadores.</li> <li>• Diseñar planes de aperturas a las diferentes zonas</li> <li>• Plan de mantenimiento periódico</li> <li>• Capacitación a los conductores</li> <li>• Propósito del plan</li> <li>• Estrategia para la calidad</li> <li>• Elaboración de indicadores</li> </ul>	<p>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p> <p>JEFE DE CALIDAD</p>	<p>4. Plan operativo aprobado.</p> <p>5. Indicadores</p> <p>6. Solicitud de recursos aprobados.</p> <p>7. Programa de salud ocupacional aprobado.</p> <p>8. Plan de salud y seguridad laboral aprobada.</p> <p>9. Capacitaciones</p> <p>10. Nuevas rutas</p> <p>11. Condiciones</p>	<p>Adquisición de bienes y servicios</p> <p>Administración del sistema de gestión integral.</p>
------------------------------------	--	--	---	---	---



	<p>conducta</p> <p>12. Misión, visión</p> <p>13. Política integral</p> <p>14. Objetivos sistema de gestión integral</p> <p>15. Informe de auditoria</p> <p>16. Manual del sistema integrado de gestión</p>			<p>seguras en las vías</p> <p>12. Plan operativo aprobado</p> <p>13. Indicadores</p> <p>14. Solicitud de recursos aprobado</p> <p>15. Programa de salud ocupacional aprobado</p>	
	<p>1. Campaña de capacitación.</p> <p>2. Vinculación de nuevas rutas</p> <p>3. Personal</p>	<p><b>Hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer contratación con las diferentes entidades para la capacitación.</li> <li>Participación en las capacitaciones.</li> </ul>	<p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>JEFE DIRECTOR DE ZONAS</p>	<p>1. Personal comprometido y concientizado.</p> <p>2. Líneas de rutas.</p>	<p>Cliente</p>



<p>Funcionarios conductores</p>	<p>contratado y capacitado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elaboración de documentos.</li> <li>5. programa de salud ocupacional aprobado.</li> <li>6. plan de salud y seguridad laboral aprobada.</li> <li>7. Campaña de capacitación</li> <li>8. Vinculación de nuevas rutas</li> <li>9. Personal contratado y</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logística de rutas asignadas por las autoridades competentes.</li> <li>• Programación de horas de salidas asignadas por las autoridades competentes.</li> <li>• Elaboración de la planilla para los pasajeros.</li> <li>• Elaboración de documentos y del plan de transferencia de documentos.</li> <li>• Aplicación de la matriz de peligro.</li> <li>• Participar en las actividades de SYSO</li> </ul>	<p>JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p> <p>JEFE DE CALIDAD</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Transferencia de documentos.</li> <li>4. Informe del cumplimiento del programa en salud y seguridad laboral.</li> <li>5. Planillas de pasajeros ordenadas.</li> <li>6. Personal comprometido</li> <li>7. Líneas de rutas</li> <li>8. Transferencia de documentos</li> </ol>	<p>Conductores</p> <p>Funcionarios</p> <p>Administración del sistema de gestión integral.</p>
---------------------------------	---	--	---	---	---



	<p>capacitado</p> <p>10. Elaboración de documentos</p> <p>11. Programa de salud aprobado</p>			9. Planillas de pasajeros ordenadas	
<p>Consejo administrativo</p> <p>Asociados</p>	<p>1. Requerimiento de información.</p> <p>2. Auditorías internas.</p> <p>3. Informes de ausentismo laboral</p> <p>4. Informes de accidentes de trabajo</p> <p>5. Informe de registros de personal en</p>	<p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del reglamento operativo.</li> <li>• Evaluación de los resultados por periodo.</li> <li>• Análisis del ausentismo, accidentes y personal enfermo.</li> </ul>	<p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>JEFE DIRECTOR DE ZONAS</p> <p>JEFE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION</p>	<p>1. Análisis detallado.</p> <p>2. Pronostico de la demanda del servicio.</p> <p>3. Acciones Correctivas y Acciones preventivas</p> <p>4. Análisis detallado</p> <p>5. Pronostico de la demanda del</p>	<p>Consejo administrativo y asociado.</p> <p>Administración del sistema de gestión integral.</p>



	enfermería.			servicio 6. Acciones correctivas y preventivas	
Consejo administrativo Asociados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de corrección y prevención</li> <li>2. Plan de corrección y prevención</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Actuar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo.</li> <li>• Estrategia para abarcar el mercado.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONSABLE</b></p> <p>JEFE DIRECTOR DE ZONAS</p> <p>JEFE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades adecuadas y recomendaciones.</li> <li>2. plan de acción y mejora</li> <li>3. necesidades adecuadas y recomendaciones</li> </ol>	Consejo administrativo y asociado.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

INTERRELACIONES	INDICADORES	ÍNDICE		REQUISITOS	
AUTORIDAD	indicador			NORMAS	
Gerente general	Satisfacción del cliente	Número de clientes satisfechos _____ total clientes	X100	METAS >=90%	Estatutos, reglamentos operativo, norma ISO 18001, norma ISO 9001
<b>EJECUTA</b>					
DIRECTOR DE ZONA, CONDUCTORES					

Universidad de Pamplona

Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO L. GUÍAS DE TALENTO HUMANO

**4.2.11.1 Asociados de la asamblea general**

		<p align="center"><b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b></p>		<p><b>Código:GTH-01</b></p>				
				<p><b>Versión: 00</b></p>				
				<p><b>Página: 201 de 1</b></p>				
<p><b>CARGO: ASOCIADOS DE LA ASAMBLEA GENERAL</b></p>								
<p><b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b></p>								
<p><b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: ASAMBLEA GENERAL</b></p>								
<b>EDUCACIÓN</b>		<b>FORMACIÓN</b>		<b>HABILIDADES</b>		<b>EXPERIENCIA</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Bachiller académico</li> <li>Ingeniero industrial</li> </ol>		<p>Son asociados hábiles, los inscritos en el registro social que no tengan suspendidos sus derechos y se encuentren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con los Estatutos o reglamentos.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Planeación</li> <li>Trabajo en Equipo</li> <li>Compromiso</li> </ol>		<p>5 años de experiencia</p>		
<b>RESPONSABILIDAD</b>			<b>AUTORIDAD</b>			<b>COMUNICACIÓN</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Nombrar el comité de apelación en un número de tres (3) para resolver el recurso de apelación ante la asamblea.</li> <li>Establecer las políticas y directrices generales de la cooperativa COTRANAL que el cumplimiento de sus objetivos sociales garanticen.</li> <li>Reformar estatutos.</li> </ol>			<p>Es el órgano máximo de administración de la cooperativa COTRANAL y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados por estos.</p>			<p>Escrita oficios, memorandos Verbal</p>		



## 4.2.11.2 Junta de vigilancia

		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código: GTH-02</b>
				<b>Versión: 00</b>
				<b>Página: 1 de 1</b>
<b>CARGO: JUNTA DE VIGILANCIA</b>				
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>				
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: ASAMBLEA GENERAL</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	
Bachiller académico	Cursos y Seminarios de la Norma NTC- ISO 9001:2000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo</li> <li>2. Planeación</li> <li>3. Trabajo en Equipo</li> <li>4. Compromiso</li> </ol>	2 años de experiencia	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios del sector solidario.</li> <li>2. Informar a los órganos de Administración, el Revisor Fiscal y a la entidad del estado competente, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la cooperativa</li> </ol>	Órgano de fiscalización general de la cooperativa COTRANAL	Escrita, Verbal, memorandos		



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

#### 4.2.11.3 Consejo de administración



## 4.2.11.4 Control interno

		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE</b>		<b>Código: GTH-04</b>
		<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>Versión : 00</b>
		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>GTH-03</b> <b>Página: 1 de 1</b>
		<b>HUMANO</b>		<b>Versión:00</b> <b>Página: 1 de 1</b>
<b>CARGO: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>				
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>				
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: ASAMBLEA GENERAL</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>		<b>EXPERIENCIA</b>
Título académico Título profesional universitario	Haber recibido capacitación Cooperativa con una intensidad no menor de 20 horas y/o haber asistido a cursos programados por el comité de Educación. Ser asociado hábil Presentar ante la Asamblea General un proyecto con su programa de gestión durante su periodo como consejero.	1. Líder 2. emprendedores 3. Trabajo en Equipo 4. Comprometido con la cooperativa. 5. Capacidad de Análisis		2 años de experiencia en cargos similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>		<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Adoptar su propio reglamento y elegir a sus dignatarios y de su seno nombrar las comisiones. 2. Cumplir y hacer cumplir los estatutos, los reglamentos y los mandatos de la asamblea general.		Es el órgano de dirección permanente de la Cooperativa y de Administración superior de los negocios. Estará integrado por cinco (5) miembros principales con suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General		Escrita oficios, memorandos Verbal

<b>CARGO: CONTROL INTERNO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Contador Público Ing. industrial	Cursos y Seminarios de la Norma NTC-ISO 9001:2000.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo</li> <li>2. Planeación</li> <li>3. Trabajo en Equipo</li> <li>4. Compromiso</li> <li>5. Capacidad de toma de decisiones</li> </ol>	Un año de Experiencia en el cargo
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener conocimiento de sus responsabilidades y deberes en la empresa.</li> <li>2. Desarrollar y recomendar al gerente planes de acción compatibles con los objetivos generales y factibles dentro de las posibilidades de la empresa.</li> </ol>		Elaboración y control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, evaluación y análisis de procesos de funciones de la Cooperativa.	Correo, cartas, memos y folletos

**4.2.11.5 Gerente general**

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Código:GTH-05</b>
---	---	----------------------



		<b>Versión:00</b>
		<b>Página:1 de 2</b>

<b>CARGO: GERENTE GENERAL</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Bachiller académico Ingeniero industrial	Honorabilidad y corrección, particularmente en el manejo de fondos y bienes. Que certifique los cursos programados por el Comité de Educación de la Cooperativa y/o acreditar cursos de capacitación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de aprendizaje</li> <li>2. Colaboración</li> <li>3. Confiabilidad</li> <li>4. Integridad</li> <li>5. Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos).</li> </ol>	Tener una antigüedad de tres (3) años continuos como asociado de la Cooperativa.
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones del Consejo de Administración,		Es el representante legal de la Cooperativa COTRANAL, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea y	Escrita oficios, memorandos, Verbal



<p>así como supervisar el funcionamiento de la Cooperativa COTRANAL, en la prestación de los servicios generales, el desarrollo de los programas y cuidar la debida y oportuna ejecución de las operaciones y su contabilización.</p> <p>2. Dirigir las relaciones públicas de la Cooperativa COTRANAL en especial con las organizaciones del movimiento del sector Solidario.</p> <p>3. Proponer políticas administrativas de la Cooperativa COTRANAL, los programas de desarrollo y preparar los proyectos y presupuestos que serán sometidos a consideración del Consejo de Administración.</p>	<p>el consejo de Administración y superior de todos los funcionarios.</p>	
--	---	--

**4.2.11.6 Secretaria general**

		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-06</b>
				<b>Versión:00</b>
				<b>Página:1 de 1</b>
<b>CARGO: SECRETARIA GENERAL</b>				
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>				
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>		<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller técnico Título de carrera técnica en secretariado general	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimientos actualizados en normas ortográficas y de redacción.</li> <li>2. Conocimiento de normas para el manejo de archivo y correspondencia</li> <li>3. Conocimientos básicos en el manejo de paquetes de automatización de oficinas</li> <li>4. Formación en servicio al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención al cliente</li> <li>2. Colaboración</li> <li>3. Franqueza</li> <li>4. Responsabilidad</li> </ol>		Más De 2 Años De Experiencia En Cargos Similares.
<b>RESPONSABILIDAD</b>			<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
Elaboración de las actas de los diversos organismos de la Cooperativa: Asamblea de delegados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comisiones Operativa, de Solidaridad, Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos, Comité Directivo del Fondo de Reposición de Equipo. .			Ejecutar las labores de secretaria y servir de apoyo administrativo requeridas para un normal funcionamiento	Escrita oficios, memorandos Verbal

	de la empresa.	
--	----------------	--

**4.2.11.7 Secretaria de gerencia**

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código: GTH-07</b>
			<b>Versión:00</b>
			<b>Página:1 de 1</b>
<b>CARGO: SECRETARIA DE GERENCIA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Bachiller técnico Título de carrera técnica en secretariado general	<ol style="list-style-type: none"> <li>Formación en secretariado General</li> <li>Conocimiento de normas para el manejo de archivo y correspondencia</li> <li>Conocimientos básicos en el manejo de paquetes de automatización de oficinas</li> <li>Formación en servicio al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente</li> <li>Colaboración</li> <li>Franqueza</li> <li>Desarrollo de relaciones personales</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Buenas Relaciones Personales</li> </ol>	Más De 2 Años De Experiencia En Cargos Similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de Circulares y Memorandos.</li> <li>Elaboración de contratos que por diversos conceptos que se requieren en la Cooperativa.</li> </ol>		Ejecutar las labores de secretaria y servir de apoyo administrativo requeridas para un normal funcionamiento de la oficina del Gerente.	Correo, Memos, Cartas

--	--	--

#### 4.2.11.8 Oficina de tesorería

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código: GTH-08</b>
			<b>Versión:00</b>
			<b>Página:1 de 2</b>
<b>CARGO: OFICINA DE TESORERIA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título en bachiller Académico Título Universitario en Economía, Administración De Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial, Financiera	Preferiblemente Título De Especialización En Finanzas O Administración Pública	Administración De Dinero, De Personal, Capacidad Para Tomar Decisiones En Diversas Circunstancias Para Poder Concretar Ideas O Acciones En El Campo Económico Y Financiero	Más De 2 Años De Experiencia En Cargos Similares.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	COMUNICACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar los comprobantes de egresos para dar cumplimiento a los diferentes pagos.</li> <li>2. Digitar el movimiento generado en la oficina de Radio Plus.</li> <li>3. Elaborar e imprimir los egresos y recaudos de los asociados de cartera.</li> <li>4. Digitar e imprimir los comprobantes de las consignaciones originadas en la dependencia.</li> <li>5. Elaborar e imprimir las diferentes notas débito y crédito bancarias, manteniendo al día el movimiento contable</li> </ol>	<p>Manejar y responder por los dineros de la empresa en caja, bancos o inversiones, acorde con las normas fiscales y legales vigentes.</p>	<p>Escrita      oficios, memorandos Verbal</p>



## 4.2.11.9 Oficina de contabilidad

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-09</b>
			<b>Versión: 00</b>
			<b>Página:1 de 2</b>
<b>CARGO: OFICINA DE CONTABILIDAD</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título y tarjeta profesional de Contador Público.	Manejo de Software Técnico o tecnólogo en contabilidad	1. Capacidad de aprendizaje 2. Colaboración 3. Confidencialidad 4. Honestidad 5. Iniciativa 6. Desarrollo de relaciones con clientes	Más De 3 Años De Experiencia En Cargos Similares.



		(internos y externo)	
		7. Resolución de problemas	
		8. Responsabilidad	
		9. Tolerancia a la presión.	
		.	
RESPONSABILIDAD		AUTORIDAD	COMUNICACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar, planear y digitar el plan de Cuentas para la Empresa conforme a las normas vigentes.</li> <li>2. Elaborar, digitar comprobantes de compras y ventas de combustibles (Contado y Crédito) y hacer los respectivos ajustes.</li> <li>3. Preparar y elaborar ajustes contables.</li> <li>4. Elaborar/digitar los comprobantes por cruce de cuentas, por redondeo de saldos en el libro auxiliar de retención en la fuente y redondeo de saldos en el libro auxiliar del IVA.</li> <li>5. Elaborar y digitar los comprobantes por arrendamientos.</li> <li>6. Generar/digitar los comprobantes por depreciación.</li> <li>7. Elaborar y digitar los comprobantes con las provisiones sobre cartera socios, particulares, y de empleados.</li> </ol>		<p>Unidad financiera y contable de la empresa a la que le corresponde velar por los principios contables de la empresa, acorde con lo establecido en la ley.</p>	<p>Escrita oficios, memorandos Verbal</p>



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

8. Elaborar y digitar los comprobantes con las amortizaciones.		
9. Efectuar los ajustes que la revisoría estime pertinentes.		

**4.2.11.10 Auxiliar de contabilidad**

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-10</b>
			<b>Versión :00</b>
			<b>Página:1 de 1</b>
<b>ROL: AUXILIAR DE CONTABILIDAD</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título Profesional En Contabilidad	Formación Tecnológica o título de formación técnica profesional. Conocimiento de sistemas.	1. Capacidad de aprendizaje  2. Orientación y Atención al cliente (interno)  3. Colaboración  4. Integridad	Más De 2 Años De Experiencia En Cargos Similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Generar e imprimir mensualmente la liquidación de rodamiento de todas las modalidades de vehículos.  2. Integrar diariamente cartera comercial (Facturas del almacén a cartera financiera).		Apoyo al departamento comercial, contable y financiero.	Correo, Memos, Cartas Y Folletos



## 4.2.11.11 Director de zona

		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-11</b>
				<b>Versión :00</b>
				<b>Página: 216 de 2</b>
<b>CARGO: DIRECTOR DE ZONA</b>				
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>				
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: GERENTE GENERAL</b>				
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA	
Bachiller académico Título de técnico	Persona de carácter emprendedor y con visión futurista para que proyecte y promocioe la empresa.	1. Capacidad de aprendizaje 2. Colaboración 3. Integridad 4. Iniciativa 5. Desarrollo de relaciones con clientes (internos y/o externos) 6. Capacidad de planificación y organización 7. Resolución de problemas 8. Responsabilidad	Más De 3 Años De Experiencia En Cargos Similares	
RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	COMUNICACIÓN		
1. Preparar las consignaciones de los movimientos de las oficinas adjuntas a la zona.  2. Llevar y mantener al día el movimiento de caja menor.	Director regional que agiliza los procesos contables y optimiza la gestión del área de operación y su sede.	Escrita oficinas, memorandos Verbal		



<p>Preparar y solicitar el respectivo reembolso (70%) a la Tesorería. Todo gasto debe estar debidamente aprobado por la Gerencia y contenido dentro del presupuesto de la vigencia.</p> <p>3. Enviar cuenta de cobro a los asociados, clientes y particulares con cartera vencida, en forma mensual, trimestral o periódicamente según sea el caso, como directos responsables del cobro de la cartera de cada zona.</p> <p>4. Verificar el descuento en las oficinas de pasajes del 50% del producido de los vehículos de los asociados que presenten mora en sus obligaciones superior a 60 días.</p>		
---	--	--

## 4.2.11.12 Secretaria auxiliar contable

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		Código:GTH-12
			Versión: 00
			Página:218 de 2
<b>CARGO: SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DIRECTOR DE ZONA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título de carrera técnica en secretariado general y contabilidad	Conocimientos básicos de contabilidad Conocimiento de sistemas	1. Colaboración 2. Franqueza 3. Desarrollo de relaciones personales 4. Responsabilidad 5. Trabajo en equipo	Más De 2 Años De Experiencia En Cargos Similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Digitar e imprimir los comprobantes de las consignaciones de los movimientos de las oficinas adjuntas a la zona.  2. Remitir a Contabilidad los comprobantes elaborados, con sus respectivos soportes, para su revisión y aprobación. Todos los comprobantes emitidos en la dependencia, al momento de enviarse deben coincidir con		Funcionario requerido para que maneje la contabilidad de cada zona y la envíe a la central debidamente procesada para la totalización general.	Escrita oficinas, memorandos Verbal



<p>los registros efectuados en el sistema.</p> <p>3. Elaborar en cartera los recibos de caja que correspondan a abonos de deudas de asociados (prestamos, mercancía, seguros, multas, afiliación y otros conceptos), generando el respectivo recibo en contabilidad.</p> <p>4. Elaborar y generar los recibos de caja por pago de mensualidades de los vehículos afiliados a la Empresa.</p> <p>5. Elaborar los recibos de caja y percibir los dineros que por cualquier concepto cancelen los asociados y/o particulares.</p>		
--	--	--



## 4.2.11.13 Oficinista de remesas

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	Código:GTH-13	
		Versión: 00	
		Página:220 de 2	
<b>ROL: OFICINISTA DE REMESAS</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DIRECTOR DE ZONA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título de técnico en sistema	Capacitación servicio al cliente Curso de relaciones humanas Conocimientos básicos en sistemas	1. Atención al cliente 2. Colaboración 3. Franqueza 4. Desarrollo de relaciones personales 5. Responsabilidad 6. Trabajo en equipo 7. Buenas relaciones personales	Más De 1 Años De Experiencia En Cargos Similares



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	COMUNICACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Venta de la respectiva planilla de viaje para automóviles, buses y busetas afiliadas a la cooperativa que cubren las diferentes rutas asignadas.</li> <li>2. Recibir remesas para luego enviar a las respectivas ciudades.</li> <li>3. Recibir y entregar remesas que llegan de las diferentes partes donde presta servicio la cooperativa.</li> <li>4. Entregar las cuentas diariamente en la dirección de zona correspondiente.</li> <li>5. Llevar los libros de control de remesas y recibidos de caja.</li> <li>6. Atender cualquier información del público, socios y conductores en general.</li> </ol>	<p>Encargado de atender al público en el despacho y entrega de remesas</p>	<p>Escrita oficinas, memorandos Verbal</p>

**4.2.11.14 Oficinista de pasajes**

	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-14</b>
			<b>Versión:00</b>
			<b>Página:222de 2</b>
<b>ROL: OFICINISTA DE PASAJES</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>			
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DIRECTOR DE ZONA</b>			
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título de técnico en sistema	Capacitación servicio al cliente Curso de relaciones humanas Conocimientos básicos en sistemas	1. Atención al cliente 2. Colaboración 3. Franqueza 4. Responsabilidad 5. Trabajo en equipo 6. Buenas relaciones personales	Más De 1 Años De Experiencia En Cargos Similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>		<b>AUTORIDAD</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Expedir los tiquetes del viaje. 2. Elaborar las planillas de recorrido según las líneas asignadas y de acuerdo a los horarios autorizados por el INTRA, autoridades de tránsito y la empresa. 3. Elaborar boletas de salida para los conductores. 4. Contestar el teléfono. 5. Prestar los servicios de aforar,		Encargado de atender al público en el despacho de pasajes y a los conductores en el despacho de planillas de viaje.	Escrita oficinas, memorandos Verbal



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

<p>remitir, entregar las remesas o encomiendas ya sea de mercancía o dineros en efectivo.</p> <p>6. Recaudar y responder por los dineros que se recolectan por cualquier concepto o servicio que preste la empresa por su intermedio y entregarlo al jefe inmediato.</p> <p>7. Expedir los tiquetes del viaje</p>		
---	--	--



## 4.2.11.15 Agenciador radio plus

		<b>GUIA PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código:GTH-15</b>	
				<b>Versión:00</b>	
				<b>Página:224 de 2</b>	
<b>ROL: AGENCIADOR RADIO PLUS</b>					
<b>PROCEDIMIENTOS EN QUE PARTICIPA: PROCESO ESTRATEGICO</b>					
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DIRECTOR DE ZONA</b>					
<b>EDUCACIÓN</b>		<b>FORMACIÓN</b>		<b>HABILIDADES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título de bachiller académico Título de técnico en sistema		Capacitación servicio al cliente Curso de relaciones humanas Conocimientos básicos en sistemas		1. Atención al cliente 2. Colaboración 3. Franqueza 4. Responsabilidad	Más De 1 Años De Experiencia En Cargos Similares
<b>RESPONSABILIDAD</b>			<b>AUTORIDAD</b>		<b>COMUNICACIÓN</b>
1. Establecer dentro de la zona acordada dependencias que considere conveniente para el mejor desarrollo de la oficina. 2. Ofrecer y vender al público todos los días los servicios de radio y de planillas de viaje ocasional desde las 4:00 a.m. hasta las 11:00 p.m. 3. Anunciar en forma apropiada en la zona que le corresponde su carácter de agente y adelantar de común acuerdo con el empresario las campañas de publicidad que se			Encargado por la empresa para el manejo de la oficina de Radio taxi.		Escrita oficinas, memorandos Verbal, correo, carta.



<p>consideren oportunas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Suministrar al transportador la planilla de viaje ocasional debidamente diligenciada.</li> <li>5. Utilizar los servicios de transporte de vehículos vinculados con la cooperativa</li> <li>6. Responder por el manejo de planillas de viaje ocasional. Hacer cumplir</li> <li>7. estrictamente el reglamento operativo de la cooperativa y controlar permanentemente la oficina de Radio Plus.</li> <li>8. Evitar que personas ajenas a las autorizadas por la administración permanezcan en las oficinas de radio plus.</li> </ol>		
--	--	--



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO M. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES



	<b>Matriz de requisitos legales</b>	<b>Código: FSI-01</b>
		<b>Version:00</b>
		<b>Página:227 de 5</b>

TIPO DE DOCUMENTO	FECHA DE PUBLICACION	QUIEN LO EMITE	ASUNTO	ASPECTO APLICABLE	PROCESO	UBICACION
LEY N° 336	Diciembre 20 de 1996	El Congreso de Colombia	Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte	Artículo 1, artículo 2, artículo 3	Unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público y terrestre	www.consijosuperior deltransporte.org
LEY N° 105	Diciembre 30 de 1993	El Congreso de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la nación y las entidades territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones	Artículo 1	Sector y sistema nacional del transporte. Integra el sector transporte	www.alcaldiabogota.gov.co
Decreto N° 170	Febrero 5	Presidencia de la	Por el cual se reglamenta el		Reglamentar la habilitación de	www.mintr ansporte.g



	de 2001	República de Colombia	servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	Artículo 1	las empresas de transporte público colectivo terrestre automotor de pasajeros del radio de acción metropolitano, distrital y/o municipal y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico	ov.co
Decreto N° 171	febrero 5 de 2001	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.	Artículo 1	Reglamentar la habilitación de las empresas de transporte público terrestre automotor de pasajeros por carretera y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del	www.mintr ansporte.g ov.co



					transporte	
Decreto N° 172	Febrero 5 de 2001	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi	Artículo 1	Reglamentar la habilitación de las empresas de transporte público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi y la prestación por parte de éstas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico	<a href="http://www.mintransporte.gov.co">www.mintransporte.gov.co</a>



Decreto N° 173	febrero 5 de 2001	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de carga.	Artículo 1	Reglamentar la habilitación de las empresas de transporte público terrestre automotor de carga y la prestación por parte de estas, de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico	www.alcaldiabogota.gov.co
Decreto N° 174	Febrero 5 de 2001	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial	Artículo 1	Reglamentar la habilitación de las empresas de transporte público terrestre automotor especial y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico	www.consejosuperior del transporte.org
Decreto N° 175	Febrero 5 de 2001	Presidencia de la República de Colombia	por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor mixto	Artículo 1	Reglamentar la habilitación de las empresas de transporte público terrestre automotor mixto y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico	www.alcaldiabogota.gov.co
Decreto N° 3366	Noviembre 21 de 2003	Presidencia de la República	Por el cual se establece el régimen	Artículo 1	se aplicarán por las autoridades competentes a las	www.consejosuperior del transporte



		de Colombia	de sanciones por infracciones a las normas de transporte público terrestre automotor y se determinan unos procedimientos		empresas de servicio público de transporte terrestre automotor, a los remitentes de la carga, a los establecimientos educativos con equipos propios que violen o faciliten la violación de las normas de transporte y los propietarios de los vehículos de servicio público y de servicio particular que prestan el servicio público especial	orte.org
Resolución N° 010800	Diciembre 12 de 2003	Ministro de Transporte	Por la cual se reglamenta el formato para el informe de Infracciones de transporte de que trata el artículo 54 del decreto número 3366 del 21 de noviembre de 2003		Codificación de las infracciones a las normas de transporte público terrestre automotor	www.consejosuperior del transporte.org



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

# ANEXO N. INDICADORES DE GESTIÓN

**4.2.13.1 Indicador de eficiencia**



<b>Ficha Técnica de Indicador</b>  Satisfacción del Cliente	<b>Código:</b> HSC-01
	<b>Versión:</b> 00
	<b>Página:</b> 1 de 1

**Proceso:** Transporte

TIPO DE INDICADOR			
EFICACIA <input type="checkbox"/>	<b>EFICIENCIA:</b> X	<b>EFFECTIVIDA</b> D	<input type="checkbox"/>
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente general, director de zona, conductores		
DEFINICIÓN			
Medir la capacidad para proporcionar servicios que contribuyen a la satisfacción del cliente			
PROPÓSITO			
Satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos y externos en la cooperativa			
ESCALA	FUENTE	TENDENCIA	OBJETIVO DE CALIDAD
%	planilla de servicio diario	Creciente	Satisfacer las necesidades de los clientes
META		REFERENCIA	FRECUENCIA



MIN	SAT	SOB		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
90%	95%	98%	Histórica	Diaria	Semanal
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
$ISC = \frac{\text{NUMERO DE CLIENTES SATISFECHOS}}{\text{TOTAL DE CLIENTES}} \times 100$					
<b>USUARIOS</b>					
Gerente general, asamblea general, administrativo, director de zona, conductor					
<b>OBSERVACIONES</b>					
Realizar encuestas para observar la satisfacción de los clientes					
<b>GLOSARIO</b>					
<b>Termino</b>				<b>Definición</b>	
Cliente				Organización o persona que	



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

	recibe un producto
Procedimiento	Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz
Medir	Comprobar o comparar, generalmente de forma competitiva, la habilidad, fuerza o valía de algo o de alguien en relación con otra cosa u otra persona
Servicio	Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona

**4.2.13.2 Indicador de productividad**

	<b>Ficha Técnica de Indicador</b>		<b>Código:HCT-02</b>		
	Costos de Transporte		<b>Versión:00</b>		
			<b>Página: 1 de 2</b>		
<b>Proceso: Transporte</b>					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>					
<b>EFICACIA</b>		<b>EFECTIVIDAD</b>			
<b>PRODUCTIVIDAD :X</b>		<b>EFICIENCIA</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente general, Jefe de transporte y distribución, director de zona				
<b>DEFINICIÓN</b>					
Consiste en controlar el rubro con respecto a las ventas generadas en un pedido determinado					
<b>PROPÓSITO</b>					
Solicitar al departamento de costos la información correspondiente costos de transporte y reportes de ventas					
<b>ESCALA</b>	<b>FUENTE</b>		<b>TENDENCIA</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	
%	planilla del costo de transporte		Creciente	Controlar el costo del transporte respecto a las ventas de la empresa	
<b>META</b>			<b>REFERENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
<b>MIN</b>	<b>SAT</b>	<b>SOB</b>		<b>RECOLECCIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>
70%	75%	80%	Histórica	Diaria	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					



$$\text{ICTP} = \text{Costo del transporte} / \text{valor ventas totales} * 100$$

## USUARIOS

Gerente general, asamblea general, dirección administrativa

## OBSERVACIONES

## GLOSARIO

Termino	Definición
Control	Tener el control sobre algo o alguien, ejercer el dominio sobre algo o alguien.
Costos	Es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio
Ventas	La acción y el efecto de entregar un bien transfiriendo la propiedad a cambio del precio convenido.

**4.2.13.3 Indicador de calidad**

	<b>Ficha Técnica de Indicador</b>		<b>Código: HPG-03</b>		
	Pedidos Generados		<b>Versión:00</b>		
			<b>Página: 1 de 2</b>		
<b>Proceso: Transporte</b>					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>					
<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD: X</b>			
<b>PRODUCTIVIDAD :</b>		<b>EFICIENCIA</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente general, Jefe de transporte y Jefe de compras				
<b>DEFINICIÓN</b>					
Número y porcentaje de pedidos de compras generadas sin retraso, o sin necesidad de información adicional					
<b>PROPÓSITO</b>					
Solicitar al departamento de sistema un listado de pedidos generados durante el rango de tiempo acordado para el análisis y un reporte de pedidos generados con problemas					
<b>ESCALA</b>	<b>FUENTE</b>		<b>TENDENCIA</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	
%	listado de pedidos generados		Creciente	Controlar la calidad de los pedidos generados por el área de compras	
<b>META</b>			<b>REFERENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
<b>MIN</b>	<b>SAT</b>	<b>SOB</b>		<b>RECOLECCIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>
80%	85%	90%	Histórica	Diaria	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					



$$\text{IPG} = \frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{total pedidos generados}} * 100$$

## USUARIOS

Gerente general, asamblea general, dirección administrativa

## OBSERVACIONES

## GLOSARIO

Termino	Definición
Compras	La acción de adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido
Pedidos	Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido
Análisis	Consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales

4.2.13.4 Indicador de eficacia

	<b>Ficha Técnica de Indicador</b>		<b>Código: HCS -04</b>		
	Cumplimiento de servicios		<b>Versión:00</b>		
			<b>Página: 1 de 2</b>		
<b>Proceso: Transporte</b>					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>					
<b>EFICACIA: X</b>		<b>CALIDAD:</b>			
<b>PRODUCTIVIDAD :</b>		<b>EFICIENCIA</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	Gerente general, Departamento de planificación				
<b>DEFINICIÓN</b>					
Expresa la relación que permite evaluar el grado de cumplimiento en cuanto a los servicios prestados por la empresa entre lo estimado en un tiempo determinado					
<b>PROPÓSITO</b>					
Proporcionar un buen servicio que contribuyen y cumplan a las necesidades de los clientes					
<b>ESCALA</b>	<b>FUENTE</b>		<b>TENDENCIA</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	
%	Registro de servicios del mes de la empresa		Creciente	Medir la eficacia en el cumplimiento de las metas de servicios	
<b>META</b>			<b>REFERENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
<b>MIN</b>	<b>SAT</b>	<b>SOB</b>		<b>RECOLECCIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>
60%	70%	80%	Histórica	Diaria	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>					
IPCS=Cantidad de servicios efectuados /cantidad de servicios estimados*100					



<b>USUARIOS</b>	
Gerente general, asamblea general, dirección administrativa, coordinador de planificación	
<b>OBSERVACIONES</b>	
La empresa debe contar con personal calificado y debidamente capacitado para la prestación del servicio conforme a las necesidades establecidas por los clientes.	
<b>GLOSARIO</b>	
<b>Termino</b>	<b>Definición</b>
Cumplimiento	Se refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien
Servicios	Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona
Medir	Comprobar o comparar, generalmente de forma competitiva, la habilidad, fuerza o valía de algo o de alguien en relación con otra cosa u otra persona