

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001: 2015 Y  
OHSAS 18001:2007, PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO Y GRÚA  
“EL DIAGNÓSTICO”

CARMEN MIRLEY GALVIS PÉREZ  
RAFAEL HERNANDO GONZÁLEZ SANJUAN

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
JULIO 2017

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001: 2015 Y  
OHSAS 18001:2007, PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO Y GRÚA  
“EL DIAGNÓSTICO”

CARMEN MIRLEY GALVIS PÉREZ  
RAFAEL HERNANDO GONZÁLEZ SANJUAN  
Trabajo de grado presentado para optar al título de Especialistas en  
Sistemas Integrados de Gestión HSEQ

Tutora:  
Leonor Jaimes Cerveleón  
Magíster

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
JULIO 2017

## TABLA DE CONTENIDO

|  | <b>pp.</b> |
|--|------------|
| RESUMEN.....                               | 4          |
| INTRODUCCIÓN.....                          | 5          |
| TÍTULO.....                                | 6          |
| <br>                                       |            |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....         | 7          |
| 2. JUSTIFICACIÓN.....                      | 8          |
| 3. OBJETIVOS.....                          | 12         |
| 3.1. OBJETIVO GENERAL.....                 | 12         |
| 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....            | 12         |
| 4. MARCO REFERENCIAL- ESTADO DEL ARTE..... | 13         |
| 4.1. ANTECEDENTES.....                     | 13         |
| 5. MARCO TEÓRICO.....                      | 16         |
| 5.1. BASES TEÓRICAS.....                   | 16         |
| 6. MARCO CONTEXTUAL.....                   | 21         |
| 7. METODOLOGÍA.....                        | 24         |
| 7.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....          | 24         |
| 7.2. PROPUESTA DISEÑO DOCUMENTACIÓN.....   | 25         |
| Mapa de Procesos.....                      | 26         |
| Caracterización de los Procesos.....       | 26         |
| Proceso de Ejecución.....                  | 26         |
| Salud Ocupacional.....                     | 26         |
| Procedimientos.....                        | 27         |
| Formatos.....                              | 26         |
| Política Integral.....                     | 27         |
| 8. CONCLUSIONES .....                      | 28         |
| GLOSARIO.....                              | 29         |
| REFERENCIAS.....                           | 30         |
| ANEXOS.....                                |            |
| Anexo A. Archivo Documental.....           | 31         |
| Anexo B. Archivo Fotográfico.....          | 42         |

# **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001: 2015 Y OHSAS 18001:2007, PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO Y GRÚA “EL DIAGNÓSTICO”**

Autores:  
Carmen Mirley Galvis Pérez  
Rafael Hernando González Sanjuan  
Tutora:  
MSc. Leonor Jaimes Cerveleón  
Fecha: Julio de 2017

## **RESUMEN**

El presente Trabajo de Especialización tuvo como objetivo general Diseñar dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo de manera Integrada basado en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 para el parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” el Proceso Operativo de Ejecución del Proyecto, de manera que adquiriera mayor capacidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, legales y del contrato; asumiendo una metodología que implicó la realización del diagnóstico situacional que indicase el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado según las normas mencionadas; así como el diseño del Mapa de Procesos, para el Proceso Operativo de Ejecución del Proyecto y Subproceso de Programas de seguridad y salud en el trabajo; finalmente, una vez aprobado el proyecto, éste será socializado con el personal directivo y obrero de la empresa. Finalmente, el alcance del estudio está limitado por la aprobación de la Propuesta por parte de los propietarios de la empresa, siendo las fases realizadas, el diagnóstico y el diseño del proceso, como consta en la descripción de dicha etapa.

**Descriptor:** Sistema Integrado de Gestión, Calidad, Seguridad y Salud, Normas ISO 9000: 2015, Normas OHSAS 18001:2017; Proceso Operativo de Ejecución.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas integrados de gestión son de vital importancia y se utilizan como herramienta dentro de las organizaciones en la actualidad permitiendo dar cumplimiento a la normas (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007), en la administración de las empresas se encuentran actividades relacionadas como; planeación, organización, planteamiento de problemas y soluciones, dirección, control empresarial, entre otras o el conocido ciclo PHVA. Cuando se habla de prestar un servicio de excelente calidad es un tema muy común y amplio entre empresarios; dónde no se puede hablar de hacer bien las cosas.

En este sentido, la mejora continua y alto nivel de calidad en la atención del servicio al cliente durante la prestación de un servicio o producto, garantiza la competitividad de las organizaciones; es más visible al público para que ellos adquieran un servicio o producto, de acuerdo a su necesidad y logren satisfacerla. Por ese motivo, los parqueaderos están a la vanguardia del diseño y la implementación de sistemas que permitan garantizar los procesos y acreditación de estos mismos, entendiendo que gracias a sus beneficios las empresas optimizan sus procesos, elevando a su vez la eficacia y eficiencia de sus operaciones.

Siendo necesario en este caso, el un Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007); para la prestación de servicio de parqueadero y grúa “EL DIAGNÓSTICO”, con el fin de garantizar la seguridad y cuidado de los vehículos automotores con infracciones de tránsito, estableciendo nuevos métodos y estrategias sistematizadas, y así llevar un registro y control de los vehículos inmovilizados que ingresen al parqueadero, el cual ha sido considerado como el más apropiado para el control total y absoluto de todas la operaciones realizadas como son: acceso, registro, cobro, verificación, validación y salida; registradas en el servidor con el fin de obtener un inventario detallado del estado de cada vehículo.

## **TÍTULO**

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001: 2015 Y  
OHSAS 18001:2007, PARA EL SERVICIO DE PARQUEADERO Y GRÚA  
“EL DIAGNÓSTICO”

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El parqueadero “EL DIAGNÓSTICO”, no cuenta con un Sistema Integrado de Gestión; por lo cual, no cumple con la normatividad de la ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, estando así en desventaja con otras entidades que están implementando un Sistema de Gestión. En la actualidad se refleja la inconformidad de los usuarios en cuanto la prestación del servicio, demoras en trámites de entrega de vehículos, automotores en regulares condiciones e infraestructura no adecuada para la seguridad de los mismos. El parqueadero no cuenta con un sistema documental, que permita unificar y estandarizar, los procesos de calidad ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:207 de la organización.

El personal que forma parte del parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” no está debidamente capacitado y no cuenta con los respectivos elementos de protección personal. En síntesis, se puede decir que la situación actual del parqueadero “EL DIAGNÓSTICO”, consiste en mejorar la calidad, la que se ha vuelto insuficiente para crear una imagen corporativa adecuada y consistente a fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. El desafío actual es encontrar las alternativas posibles para garantizar la seguridad y la protección de las Partes Interesadas aumentando a la vez la productividad y la calidad mediante una Gestión Integrada para una organización y poder competir así en el ámbito empresarial Regional.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Los Sistemas de Gestión, han permitido a diversas entidades, organizar y definir los procesos con los cuales se trabaja, permitiendo de esta forma un orden en cada proceso y su mejoramiento logrando los objetivos en sus resultados. El parqueadero “EL DIAGNÓSTICO”, ha estado realizando sus actividades de manera normal, sin embargo; es de suma urgencia realizar el diseño de un Sistema Integrado de Gestión para que el establecimiento logre la renovación del contrato y participe en futuras licitaciones; esté en constante mejora continua, logre generar ingresos que beneficien tanto a la alta dirección; como a los empleados, generando estabilidad económica y abriendo oportunidades laborales.

Asimismo, para que adquiera un ambiente social favorable que le permita contribuir a su reconocimiento en el mercado y crecimiento de acuerdo a la prestación de sus servicios. La utilidad de un sistema integrado de gestión tiene como propósito y finalidad la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, que al ser ejecutado de manera organizada y coordinada con la mejora continua, ayuda no solo a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, sino a cumplir los requisitos legales de su implementación.

Dentro de las ventajas de este sistema se encuentra el entorno donde existe una alta competencia empresarial y en el que los consumidores tienen a su disposición una inmensa oferta de productos y servicios, los sistemas de gestión de calidad se convierten en una herramienta imprescindible para optimizar los procesos de producción de las organizaciones y conseguir la satisfacción y fidelidad del cliente. Ahora bien, la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de la organización conlleva, sea cual sea la norma o modelo que empleemos, una serie de beneficios para la compañía.

Como son los siguientes:

- 1. Mejora de la satisfacción del cliente:** Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho.
- 2. Estandarización de los productos o servicios:** Gracias al sistema de gestión de calidad, la organización no solo conseguirá resultados de mayor calidad; sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas.
- 3. Aumento de la eficiencia y reducción de costos:** Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio; la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costos innecesarios.
- 4. Incremento de la rentabilidad económica:** Si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor costo posible, la consecuencia es que aumentará las ventas y reducirá gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la compañía.
- 5. Potenciación de la imagen positiva de la empresa:** El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales –que podrán acceder a productos y servicios de alto valor– como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa.

**6. Impulso de la motivación de los trabajadores:** Integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa. Además, al conocer en todo momento cómo deben llevar a cabo el trabajo y qué se espera de ellos, les permitirá conseguir los resultados esperados, incrementando su satisfacción.

**7. Crecimiento de la coordinación interdepartamental:** Dado que cada área o equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la organización.

Tomando en cuenta y conociendo la importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo; es vital reconocer los beneficios que trae consigo la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en las organizaciones, considerándolo como una herramienta de mejora continua desarrollado de manera lógica y por etapas que tiene como objeto: “Proporcionar un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de los incidentes y accidentes en el lugar de trabajo por medio de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el trabajo” (OIT, 2011).

Este SGSST permite a las organizaciones decidir qué se debe hacer, supervisar los procesos, evaluar los riesgos y aplicar la mejora continua en todos los procesos y actividades a través de la aplicación del ciclo de mejoramiento continuo PHVA teniendo en cuenta los requisitos normativos aplicables obteniendo condiciones de trabajo seguros y saludables. El SGSST aplica para todo tipo de organizaciones, se adapta al tamaño y a sus actividades; desde las más pequeñas donde se identifica fácilmente los peligros asociados a la realización de sus productos, se valoran los riesgos y se determinan los controles pertinentes, hasta las empresas de gran tamaño

donde se tiene diversidad de peligros con su respectiva valoración y determinación de controles.

Las grandes organizaciones siguen las normas de dirección cada vez más estrictas y una transparencia cada vez superior en su forma de transmitir y divulgar la información. La combinación en una economía del mercado y una sociedad cada vez más sensibilizada de los riesgos que poseen las empresas, las han llevado a tomar conciencia de las ventajas competitivas que conlleva la integración de la norma SST en el modelo colectivo.

Algunas de estas ventajas son:

- a.** Mejora de la imagen, del valor de la marca y del prestigio de la empresa.
- b.** Cumplimiento de los compromisos derivados de la responsabilidad social corporativa.
- c.** Mantenimiento y promoción de la confianza de los inversionistas.
- d.** Desarrollo de todos los compromisos positivos entre las partes interesadas.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar dentro de un Sistema de Gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo de manera Integrada basado en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 para el parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” el Proceso Operativo de Ejecución del Proyecto, de manera que adquiera mayor capacidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, legales y del contrato.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar el diagnóstico situacional que indique el grado de cumplimiento del sistema de gestión integrado según las normas ISO 9001 Y OHSAS 18001.
- Diseñar el Mapa de Procesos para el parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” sistema de gestión integrado según las normas ISO 9001 Y OHSAS 18001.
- Elaborar la documentación necesaria para el Sistema de Gestión Integrado basado en las normas ISO 9001 Y OHSAS 18001 para el Proceso Operativo de Ejecución del Proyecto y Subproceso de Programas de seguridad y salud en el trabajo.

## **4. MARCO REFERENCIAL- ESTADO DEL ARTE**

### **4.1. ANTECEDENTES**

Los antecedentes de una investigación permiten la observación de ciertas características importantes del estudio, que quizás, de otra forma no habrían sido tomadas en cuenta; sobre todo cuando se trata de temas nuevos y poco tratados. En el caso particular de este proyecto, los antecedentes escogidos se muestran a continuación.

Granados, (2010), para obtener el título de Licenciado en Administración y Recursos Humanos, de la Universidad de La Salle en Perú, titulado: Causas de la siniestralidad laboral en las empresas del sector de la construcción en Lima; bajo la modalidad de un estudio de campo y descriptivo, se llevó a cabo un análisis con el objetivo de establecer cuáles son las verdaderas causas de la siniestralidad laboral de los obreros del sector de la construcción, tomando como muestra una empresa constructora de Lima.

El autor después de varios estudios biológicos, psicológicos y de destrezas y habilidades llegó a la conclusión, de que los accidentes en el trabajo no estaban determinados únicamente por características biológicas y psicológicas insuficientes sino por otras variables que situaban al accidente como una expresión o síntoma de mala adaptación coincidente con un bajo rendimiento y una conducta inadecuada, es decir, por la deficiente integración del individuo con los variados elementos de su ambiente laboral, familiar y extralaboral.

Hernández, (2008), diseñó un Programa de Higiene y Seguridad Industrial para la empresa Gaveplast C.A. en el Estado Carabobo, bajo la modalidad de proyecto factible, en un estudio de campo y de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue presentar una propuesta para esta organización, sirviendo como modelo para el presente estudio, especialmente en cuanto al contenido

del Programa de Higiene y Seguridad Industrial, teniendo en cuenta, que el patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidente en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores.

Continuando con el estudio de Duarte y Hernández, (2010), del Instituto Universitario de Tecnología Agroindustrial (IUT), para optar al título de Técnico Superior en Ingeniería Agropecuaria, llevaron a cabo un trabajo de campo y descriptivo titulado: Control de los riesgos de Higiene y Seguridad en la empresa de Productos Lácteos La Estancia, en Caracas, Venezuela. Dentro de las conclusiones el autor señaló que un buen programa de seguridad industrial consiste en realizar por lo menos, un recorrido mensual por las instalaciones de la empresa. En cada visita programada de los edificios, instalaciones y/o equipos del centro de trabajo, se deben observar las condiciones de seguridad e higiene que prevalezcan en los mismos e identificar las posibles causas de riesgo.

En un primer estudio en el ámbito nacional, Vanegas, (2009), de la Universidad Nacional en Bogotá, para optar por el título de Ingeniero Industrial, realizó un trabajo titulado: Políticas y lineamientos de Higiene y Seguridad Industrial para las empresas del sector eléctrico, con la finalidad de establecer si los empleadores o patronos venían cumpliendo o no con la normativa legal vigente. Bajo un estudio de campo, se tomaron como muestra siete empresas del sector eléctrico. Uno de los aspectos más importantes tomados en cuenta fue el estado de salud, de bienestar físico, mental y social de cada trabajador. El autor concluyó que si los trabajadores no se sienten bien, su trabajo no será eficaz, creando así un círculo vicioso, que se manifiesta generalmente en ausencias laborales, accidentes o bajo rendimiento.

Finalmente, el trabajo presentado por Arias, Barreto y Villada, (2011), del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), titulado: “Descripción del manejo de Higiene y Seguridad Industrial para la empresa de Plástico Industria y Distribuidora Cóndor C.A.”, ubicada en el municipio Pedro María Ureña, cuyo objetivo fue describir cómo es el manejo de las normas de Higiene y Seguridad Industrial en esta empresa, si se cumplen cabalmente las mismas y si se le brindan a los trabajadores las condiciones laborales adecuadas.

Dentro de las conclusiones se encontró que la labor menos controlada es la de Supervisión, por lo cual se presentan continuamente accidentes laborales, que le han ocasionado pérdidas económicas a la empresa, afortunadamente en materiales y no en vidas humanas. Los autores concluyeron que la supervisión, como una actividad planeada, sirve para conocer oportunamente riesgos a los que están expuestos los trabajadores, antes de que ocurra un accidente o una enfermedad de trabajo, que puedan provocar una lesión o la pérdida de la salud del trabajador.

Todos y cada uno de los antecedentes expuestos son parte de la exhaustiva revisión documental que llevaron a cabo los investigadores, con la finalidad de encontrar otros trabajos que sirvan de referentes o modelos, al presente estudio, aportando no sólo información como antecedentes, sino también como ejemplos en el campo metodológico y práctico.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1. BASES TEÓRICAS

#### Reseña histórica de la Norma ISO 9001.

La necesidad de sistematizar las operaciones para producir más y mejores productos nace a finales del siglo XIX con la Revolución Industrial, pero con la Primera Guerra Mundial (1914-1918), al requerir provisiones (armas) para el ejército se le exigió a las industrias una especificaciones exactas en los productos, fabricación en serie, reparación y mantenimiento, así como la facilidad de intercambiar piezas estándares entre países. En el año 1917 se crea el primer organismo dedicado a la normalización NADI - Normenausschuß der Deutschen Industrie - Comité de Normalización de la Industria Alemana, el cual emitió normas bajo las siglas DIN que significaban “Deutsche Industrie Norm” (Norma de la Industria Alemana).

En 1926 cambia su nombre por DNA Deutscher Normenausschuß - Comité de Normas Alemanas, emitiendo normas bajo la misma sigla DIN pero que pasaron a significar “Das Ist Norm” (Esto es norma). Para el año 1951 cambia su denominación a DIN –Deutsches Institut für Normung - Instituto Alemán de Normalización.

- En el año 1928 se constituye la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR).
- En 1919 en Inglaterra se constituyó la organización privada British Standards Institution (BSI).
- En 1926 se crea la Federation of the National Standardizing Associations – ISA, el cual fue sustituido por la International Organization for Standardization - ISO - Organización Internacional para la Normalización, tras la segunda guerra mundial.

- La familia de estas normas aparece en 1987 tomando como base la norma BS 5750 de 1987.

Se han realizado varios ajustes a estas normas de la familia ISO con el fin de emitir normas menos complicadas y adecuadas para ser aplicadas a cualquier organización.

Versiones de la Norma NTC ISO 9001:

- Versión original: 1987
- Ajustes menores: Primera actualización 1994
- Segunda Actualización: 2000
- Tercera Actualización: 2008
- Cuarta actualización: 2015

### **Reseña histórica de la Norma OHSAS18001.**

OHSAS 18001 es un estándar que ha sufrido muchas variaciones desde que se pensara en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Actualmente ISO está trabajando en la elaboración de una norma que sustituirá a OHSAS 18001, será la ISO 45001. Esa nueva norma contendrá los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) en cualquier organización que así lo desee. Basándonos en la norma ISO 9001, podríamos definir los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo como; aquellos sistemas que nos permiten dirigir y controlar una organización con respecto a la seguridad y la salud de los trabajadores.

Éste término, tan utilizado en la actualidad, no ha comenzado a utilizarse por parte de las organizaciones, partes interesadas y en general, la sociedad, hasta los últimos años de la década de los 90. La especificación OHSAS nació en su día, para dar respuesta a las diferentes iniciativas que estaban surgiendo en determinadas instituciones y que requieren de un documento normativo, reconocido internacionalmente y efectivo a sus propósitos, que permite a las organizaciones diseñar, evaluar, gestionar y certificar sus Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

OHSAS establece los requisitos para que la gestión de una organización incluya el control de sus riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y mejorar su desempeño. Todos sus requisitos han sido previstos para su incorporación a cualquier sistema de gestión y el alcance del sistema depende de factores tales como la política de SST de la organización, la naturaleza de sus actividades, los riesgos y la complejidad de sus operaciones. Para poder situarnos en el momento actual de este documento resulta interesante detallar brevemente el recorrido histórico de OHSAS 18001:

- En 1996 AENOR publica las Normas UNE 81900 EX.
- En 1998 ISO no apoya a ILO en el desarrollo de un documento de recomendaciones sobre los SGSST.
- En 1999 CEN rechaza la propuesta de AENOR para la normalización de los SGSST.
- En 1999 se publica la especificación OHSAS 18001.
- En 2000 se publica OHSAS 18002, directrices para la implementación de OHSAS 18001.
- En 2001 se publica las directrices relativas a los SGSST ILO-OSH.
- En 2004 se publica ISO 14001: 2004 (era una llamada para la revisión de OHSAS 18001).
- En 2005 se publica ANSI Z10

La publicación de las directrices relativas a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ILO-OSH, de la Norma ISO 14001 y el documento sobre gestión del riesgo ANSI Z10, junto con el alto número de países (82), que han optado la especialización OHSAS como referencia, o como norma (42), hicieron necesaria una revisión sistemática de OHSAS 18001:1999 (2005 SYSTEMATIC REVIEW DE OHSAS 18001/18002). La anterior versión de la Especialización Técnica OHSAS 18001:1999 no se

elaboró, ni se publicó siguiendo los mecanismos habituales para la elaboración de las normas.

No obstante, y por las razones anteriores descritas, se decidió hacer una revisión de OHSAS Project Group, del que AENOR forma parte desde su constitución en 1998. En la actualidad el grupo está representado por 20 expertos procedentes de Estados Unidos, Indonesia, Japón, Corea, Singapur, Irlanda, España, Dinamarca, México, Reino Unido y Noruega. Tras el consenso alcanzado se decide la publicación de la nueva versión de OHSAS 18001:2007. Igualmente, se acuerda un calendario de reuniones para la revisión de OHSAS 18002, así como un principio de acuerdo a la elaboración de una guía para la realización de auditorías a este tipo de sistemas lo que podría dar paso a una posible OHSAS 18003.

### **La norma OHSAS 18001: 2007**

La especificación OHSAS establece los requisitos de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (en adelante SST), que capacita a una organización para controlar sus riesgos y mejorar la seguridad y salud. La especificación es aplicable a cualquier empresa, de cualquier tamaño o actividad, que desee:

- Establecer un sistema de gestión de SST para eliminar o minimizar el riesgo de sus empleados y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a ellos.
- Integrar la actividad preventiva en el sistema general de gestión.
- Implantar, mantener al día y mejorar continuamente su sistema de gestión de SST.
- Asegurar la conformidad de sus actuaciones sobre SST con su política de SST declarada.

- Demostrar a terceros tal conformidad mediante la certificación de su sistema. OHSAS 18001 ha sido desarrollada para poder compatibilizarse con los sistemas de gestión ISO 9001:2000

### **Características del Sistema Integrado de Gestión – SIG:**

- **Integralidad:** Las acciones que se tomen como mejoramiento de la organización son integrales, por cuanto cubren todas las dimensiones definidas en las normas que regulan el sistema
- **Compatibilidad:** Condiciones que permiten la implementación de dos o más sistemas.
- **Complementariedad:** En todas las acciones de mejora de un sistema integrado debe existir complementariedad.
- **Transversalidad:** Una acción de mejora puede desarrollarse transversalmente en dos o más actividades del sistema integrado.
- **Representatividad:** Las acciones de desarrollo del sistema integrado deben representar el mismo desarrollo de cada sistema.

## **6. MARCO CONTEXTUAL**

### **Reseña histórica en la implementación de los Sistemas de Gestión (ISO 9001 y OHSAS 18001) en el Parqueadero “EL DIAGNÓSTICO”**

A la hora de mencionar los antecedentes del proyecto es necesario remitirse a la historia y evolución de los establecimientos dedicados al parqueo de vehículos. El Parqueadero “EL DIAGNÓSTICO”, realizó su apertura el 12 de marzo del año 2016 como un establecimiento privado, bajo la administración de la Srta. Bibiana Yurley Soto Urbina. Inicialmente su actividad principal es el servicio de parqueadero y grúa; participando en diversas licitaciones y renovaciones de esta actividad con Tránsito del Municipio de los Patios.

Hoy en día, se ha ampliado la infraestructura del Parqueadero para el ingreso de vehículos pesados como: camiones, mulas, buses, entre otros y a su vez; se ha incrementado la nómina de personal. En la actualidad el registro manual en algunos parqueaderos y servicios de grúa de la ciudad, hacen que estos procesos sean muy complicados y a su vez, generen un retraso en la solicitud de los informes generales. En algunos parqueaderos locales o de la región el diligenciamiento de la información requerida al momento de ingresar los vehículos se hace en forma manual en unos talonarios o facturas adaptados para tal fin.

En cada uno de ellos solo se tienen los siguientes campos: Placas del vehículo, fecha y hora de entrada del mismo, cuando el vehículo ingresa al parqueadero no se le hace un chequeo para ver en qué estado ingresa el automotor o si tiene alguna observación, y otro trámite es; cuando el ciudadano reclama su boleta de entrada y sale de las instalaciones, pero esta

mismo llega a retirar su vehículo presentando su boleta o factura diligenciado de forma manual, la persona encargada del parqueadero hace el cálculo aproximado de tiempo de permanencia del vehículo y procede a cobrar según el tiempo estimado, el usuario realiza el pago, va por su vehículo y se retira de la instalaciones del parqueadero.

Este método de diligenciar los talonarios de forma manual hace que se generen retrasos al momento de realizar el cobro del servicio y que no se realice con exactitud ya que; dichos parqueaderos no tiene implementado en sus instalaciones una tarifa de cobro por minuto. Por otra parte al momento de archivar estos recibos manuales existe una muy alta probabilidad de que se pierda la información y no se pueda tener a la mano datos que se deseen recopilar posteriormente como lo son: total de cuantos carros ingresaron durante el día, cuál fue el total recaudado por el parqueadero por la prestación de su servicio, en fin datos estadísticos que los propietarios deseen saber.

Para suplir las necesidades que existen actualmente en la mayoría de los establecimientos que prestan el servicio de parqueadero y grúa, en el desarrollo utilizan un aplicativo en el lenguaje de programación PHP, y a su vez se modelo una base de datos en MySQL, el software será instalado en un computador que debe cumplir con un mínimo de exigencias estipuladas por el contrato de prestación de servicios para su buen funcionamiento los cuales son: El software será manejado por el administrador y sus empleados, dicho administrador podrá asignar los permisos que desee para que los usuarios no puedan obtener acceso a toda la información del software.

Al instalar este aplicativo el usuario final vera que todos los procesos que realizaba manualmente ahora serán mucho más rápidos, más efectivos y su información estará mucho más segura, a su vez que tendrá un detalle más completo de la información que requiera. El sistema de registro y control de

entrada y salida de vehículos del parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” contemplará los siguientes procesos:

- **Configuración del parqueadero:** En este proceso el administrador del sistema configurara el software acorde a las especificaciones físicas del parqueadero “EL DIAGNÓSTICO” (zonas y bahías que existan actualmente en sus instalaciones).
- **Registro de empleados:** Se ingresan en la base de datos los empleados con todos los datos necesarios o exigidos por el sistema, con su respectivo usuario y password (contraseña), para la manipulación del aplicativo.
- **Registro de los vehículos que ingresan al parqueadero:** Se ingresa las placas del vehículo, se le asigna un sitio específico para su parqueo el cual estará impreso en su tiquete; además se le ingresan las observaciones que presente el mismo al ingresar.
- **Facturación y salida vehículo del parqueadero:** Se imprime un recibo en el cual aparece toda la información como lo son fecha y hora de entrada el vehículo, tiempo de permanencia dentro de las instalaciones, fecha y hora de salida del mismo y valor a pagar por la prestación del servicio.

## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Con el fin de conocer la situación actual de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la norma OHSAS 18001 se realizó el diagnóstico situacional el cual arrojó los resultados observados en el Anexo A. 2.

Se ha definido su misión y visión de la siguiente manera:

#### **MISIÓN**

Garantizar la seguridad que presta el parqueadero “EL DIAGNOSTICO” mediante la planeación, organización y control para la Secretaría de Tránsito del Municipio de los Patios prestando el servicio de parqueo y grúa a los usuarios de los automotores inmovilizados por infracciones. Y el eficiente registro de vehículos y conductores de conformidad con las competencias asignadas por la ley y los reglamentos.

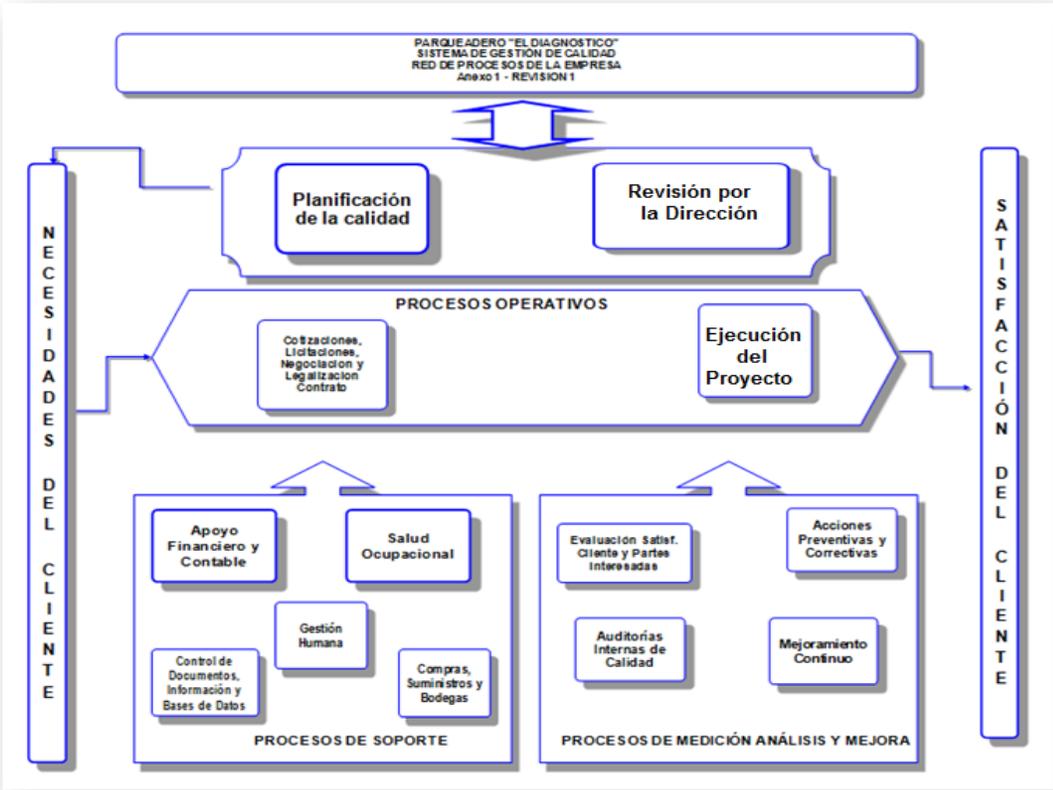
#### **VISIÓN**

En el año 2.022 El parqueadero “EL DIAGNOSTICO” será líder a nivel nacional en la implementación de soluciones innovadoras y sostenibles de movilidad, mediante la prestación de servicios como control, seguridad y vigilancia de los vehículos automotores que beneficien a nuestros clientes visitantes, ciudadanos, transportadores y terceros utilizando la mejor

tecnología. Todo esto cumpliendo con las expectativas, financieras y misionales de nuestros socios.

## 7.2. PROPUESTA DISEÑO DOCUMENTACIÓN

### Mapa de Procesos



## **Caracterización de los Procesos**

Proceso de Ejecución

Ver Anexos.

Salud Ocupacional

Ver Anexos.

## **Procedimientos**

Proceso de Ejecución

Ver Anexos.

Salud Ocupacional

Ver Anexos.

## **Formatos**

Proceso de Ejecución

Ver Anexos.

Salud Ocupacional

Ver Anexos.

## Políticas

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  | <b>PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO<br/>POLITICA INTEGRAL<br/>MANUAL DE CALIDAD</b> | <b>CODIGO:</b> MC1-DG-01 |
|  |   | <b>FECHA:</b> 15/06/2017 |
|  |   | <b>PAGINA:</b> 1 de 1    |
|  |   | <b>VERSION:</b> 1        |

### **POLITICA INTEGRAL**

**PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO** se compromete a atender con eficiencia todos los requerimientos de los clientes asignando para ello personal competente que responderán oportunamente a las solicitudes de los usuarios finales cumpliendo con las normas de Seguridad Industrial y Preservación del Medio Ambiente.

**PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO** Considera el Talento Humano como parte vital en la prestación de sus servicios. Por lo tanto, la Salud Ocupacional es un objetivo fundamental en los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, buscando siempre el mejoramiento continuo en la calidad de vida de la población laboral en su área de trabajo y exigiendo en igual forma el cumplimiento a los contratistas, garantizando así el bienestar social a sus empleados propendiendo por el beneficio mutuo con clientes, proveedores y velando por el cumplimiento de los requisitos en la mejora continua de la eficacia del Sistema Gestión de Calidad.

**Gerente**

## 8. CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó un diagnóstico a la situación actual de PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO con el cual se pudo establecer un plan de implementación de un SGC para el servicio del Parqueadero de acuerdo a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
- ✓ Se identificaron los diferentes procesos utilizados en la Prestación del Servicio de la empresa PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO
- ✓ Se formuló y diseñó un SGC basado en la Norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO para los Procesos Ejecución del Proyecto y Salud Ocupacional.
- ✓ PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015 necesarios para la certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo e investigación de las actividades a seguir para cumplir con esta norma.
- ✓ PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO No tiene estructurada un área de recurso humano, siendo de vital importancia para el involucramiento y motivación del personal en la implementación del sistema de gestión de la calidad para la empresa.
- ✓ PARQUEADERO EL DIAGNOSTICO No posee un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Su sistema de documentación se encuentra desorganizado y es básico entrar a estructurar cada uno de sus procesos y establecer control sobre ellos.

## GLOSARIO

**Ley 80 de 1993:** La presente Ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales. Artículo 2º.- De la Definición de Entidades, Servidores y Servicios Públicos.

**Ley 1150 del 2007:** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

**Decreto 1082 de 2016:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

**Ley 100 de 1997:** Por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Salud en Colombia.

**Ley 797 de 2003:** Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.

**HSEQ:** son las siglas en inglés de Quality, Health, Safety & Environment. En español, calidad, salud, seguridad y ambiente.

**ISO 9001:** elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones

**ISO 18001 (OHSAS):** es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo.

## REFERENCIAS

- [http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1783/1/TTI\\_SalazarTobonJhon\\_2011.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1783/1/TTI_SalazarTobonJhon_2011.pdf)
- <https://es.scribd.com/doc/104915264/Historia-de-La-OHSAS-18001>
- <http://es.slideshare.net/cejird/clase-5-marco-de-referencia>
- <https://trabajodegradouamerica.wikispaces.com/file/view/MarcoReferencia.pdf>
- <http://wwwprof.uniandes.edu.co/dependencias/Departamentos/ingenieria-electrica/arch/guiatesis.pdf>
- Guía para elaborar proyecto facilitado por la docente Luz Alba Caballero “PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS FUNCIONARIOS”.
- Norma Icontec Internacional ISO 9001:2015
- Norma Icontec Internacional OHSAS 18001:2007
- <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/7-ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>
- <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/77>

## **ANEXOS**

### **Anexo A.** Archivo Documental

**A1.** Copia del contrato de prestación de servicios entre (Parqueadero El Diagnóstico y Tránsito Municipal de los Patios).

**Ver carpeta Libro Final Contrato Parqueadero El Diagnóstico**

## A2. Diagnóstico Comparativo

| CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Si cumple completamente con la documentación el criterio enunciado (3 puntos) B. cumple parcialmente en la Comunicación con el criterio enunciado (5 puntos);<br>C. No está implementada con el mínimo del criterio enunciado (1 punto); |           |          |            |                |                       |   |           |          |            |             |
|--|-----------|----------|------------|----------------|-----------------------|---|-----------|----------|------------|-------------|
| ACTIVIDADES Y ETAPAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)  | DOCUMENTA | COMUNICA | IMPLEMENTA | TOTAL ISO 9001 | Requisito OHSAS 18001 | DESCRIPCION DEL REQUISITO   | DOCUMENTA | COMUNICA | IMPLEMENTA | TOTAL OHSAS |
| CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN  | 5         | 5        | 5          | 15             | 4.1.                  | Requisitos Generales  | 5         | 5        | 5          | 15          |
| COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATICAS DE LAS PARTES INTERESADAS   | 5         | 5        | 5          | 15             |                       |   |           |          |            |             |
|  |           |          |            | 0              | 4.3.1.                | Identificación de peligros, valoración del riesgos y determinación de los controles | 1         | 1        | 1          | 3           |
|  |           |          |            | 0              | 4.3.2.                | Requisitos legales y otros  | 5         | 5        | 5          | 15          |

|   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|--------|--|---|---|---|----|
|   |   |   |   | 0 | 4.3.3. | Objetivos y Programas  | 1 | 1 | 1 | 3  |
|   |   |   |   | 0 | 4.4.   | Implementación y Operación   | 1 | 1 | 1 | 3  |
|   |   |   |   | 0 | 4.4.1. | Recursos, Funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad | 5 | 5 | 5 | 15 |
| DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. | 1 | 1 | 1 | 3 |        |  |   |   |   | 0  |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS                 |   |   |   | 0 |        |  |   |   |   | 0  |
| LIDERAZGO   |   |   |   | 0 |        |  |   |   |   | 0  |
| LIDERAZGO Y COMPROMISO  |   |   |   | 0 |        |  |   |   |   | 0  |
| ENFOQUE AL CLIENTE  |   |   |   | 0 |        |  |   |   |   | 0  |

|   |   |   |   |   |          |  |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|----------|--|---|---|---|---|
| POLÍTICA  | 1 | 1 | 1 | 3 | 4.2.     | Política de SYSO   | 1 | 1 | 1 | 3 |
| ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD              |   |   |   | 0 |          |  |   |   |   | 0 |
| ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN |   |   |   | 0 | 4.5.2.   | Evaluación del cumplimiento legal y otros  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| PLANIFICACIÓN   |   |   |   | 0 |          |  |   |   |   | 0 |
| ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES             |   |   |   | 0 | 4.4.7.   | Preparación y respuesta a situaciones de emergencias                               | 1 | 1 | 1 | 3 |
|   |   |   |   | 0 | 4.5.3.   | Investigación de Incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas | 1 | 1 | 1 | 3 |
|   |   |   |   | 0 | 4.5.3.1. | Investigación de Incidentes  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS    |   |   |   | 0 |          |  |   |   |   | 0 |

|                                       |   |   |   |   |        |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|---|
| APOYO                                 |   |   |   | 0 |        |   |   |   |   | 0 |
| RECURSOS                              |   |   |   | 0 |        |   |   |   |   | 0 |
| COMPETENCIA                           | 1 | 1 | 1 | 3 | 4.4.2. | Competencia, formación y toma de conciencia | 1 | 1 | 1 | 3 |
| TOMA DE CONCIENCIA                    | 1 | 1 | 1 | 3 | 4.4.3. | Comunicación, participación y consulta      | 1 | 1 | 1 | 3 |
| COMUNICACIÓN                          | 1 | 1 | 1 | 3 |        |   |   |   |   | 0 |
| INFORMACIÓN DOCUMENTADA               | 3 | 3 | 3 | 9 | 4.4.5. | Control de documentos                       | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Generalidades                         |   |   |   | 0 |        |   |   |   |   | 0 |
| Creacion y actualizacion              |   |   |   | 0 | 4.5.4. | control de Registros                        | 1 | 1 | 1 | 3 |
| CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA |   |   |   | 0 | 4.4.4. | Documentación                               | 1 | 1 | 1 | 3 |

|  |  |  |  |   |        |                     |   |   |   |   |
|--|--|--|--|---|--------|---------------------|---|---|---|---|
| OPERACIÓN  |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL                            |  |  |  | 0 | 4.4.6. | Control operacional | 1 | 1 | 1 | 3 |
| REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                      |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Comunicación con el cliente                                    |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Determinacion de los requisitos para los productos y servicios |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Revision de los requisitos para los productos y servicios      |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Cambios en los requisitos para los productos y servicios       |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS               |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Generalidades  |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |
| Planificación del diseño y desarrollo                          |  |  |  | 0 |        |                     |   |   |   | 0 |

|   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|
| Entradas para el diseño y desarrollo                                      |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Controles del diseño y desarrollo   |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Salidas del diseño y desarrollo   |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Cambios del diseño y desarrollo   |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Generalidades   |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Tipo y alcance del control  |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Informacion para los proveedores externos                                 |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO                                       |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |
| Control de la produccion y de la provision del servicio                   |  |  |  | 0 |  |  |  |  |  | 0 |

|   |  |  |  |   |        |                                      |   |   |   |   |
|---|--|--|--|---|--------|--------------------------------------|---|---|---|---|
| Identificación y trazabilidad                                 |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| Preservación  |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| Actividades posteriores a la entrega                          |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| Control de cambios  |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                       |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES                           |  |  |  | 0 |        |                                      |   |   |   | 0 |
| EVALUACION DEL DESEMPEÑO                                      |  |  |  | 0 | 4.5.   | Verificación                         | 1 | 1 | 1 | 3 |
| SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION                  |  |  |  | 0 | 4.5.1. | Medición y Seguimiento del desempeño | 1 | 1 | 1 | 3 |

|  |   |   |   |   |        |                                    |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|--------|------------------------------------|---|---|---|---|
| Generalidades                            |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| Satisfaccion del cliente                 |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| Analisis y evaluacion                    |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| AUDITORIA INTERNA                        | 1 | 1 | 1 | 3 | 4.5.5. | Auditoria Interna                  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| REVISION POR LA DIRECCION                | 3 | 3 | 3 | 9 | 4.5.6. | Revisión por parte de la Dirección | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Generalidades                            |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| Entradas de la revision por la direccion |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| Salidas de la revision por la direccion  |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |
| MEJORA                                   |   |   |   | 0 |        |                                    |   |   |   | 0 |

|                                    |     |     |     |     |          |   |     |     |     |     |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----------|---|-----|-----|-----|-----|
| Generalidades                      |     |     |     | 0   |          |   |     |     |     | 0   |
| NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | 1   | 1   | 1   | 3   | 4.5.3.2. | No conformidades y acciones correctivas y preventivas | 1   | 1   | 1   | 3   |
| MEJORA CONTINUA                    |     |     |     | 0   |          |   |     |     |     | 0   |
| TOTAL DE SUMATORIA DE PUNTOS       | 315 | 315 | 315 | 945 |          |   | 110 | 110 | 110 | 330 |
| CALIFICACION REAL DEL DIAGNOSTICO  | 23  | 23  | 23  | 69  |          |   | 36  | 36  | 36  | 108 |
| % DE CUMPLIMIENTO                  | 7%  | 7%  | 7%  | 7%  |          |   | 33% | 33% | 33% | 33% |

**Archivo B. Registro Fotográfico**









