

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BAJO LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007**

Presentado por:

CLAUDIA VILLAMIZAR GUTIÉRREZ

HENRY VELÁSQUEZ GUTIÉRREZ

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION - HSEQ**

2017

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BAJO LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007**

Presentado por:

CLAUDIA VILLAMIZAR GUTIÉRREZ

HENRY VELÁSQUEZ GUTIÉRREZ

Trabajo de grado para obtener el título

Como Especialista en Sistemas Integrados de Gestión - HSEQ

Director:

Luz Alba Caballero Pérez

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION - HSEQ

2017

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	7
1. RESUMEN	9
2. MARCO DE REFERENCIA	11
3. MARCO TEÓRICO	14
4. MARCO CONTEXTUAL	21
5. MARCO LEGAL	24
6. OBJETIVOS	28
6.1 OBJETIVO GENERAL	28
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
7. METODOLOGÍA	29
8. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (MAPA DE PROCESOS POLÍTICA INTEGRAL Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS E INDICADORES)	31
9. DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007	32
10. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
10.1 DIAGNÓSTICO	33

10.2	10.2 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL	34
11.	PROCESOS ESTRATÉGICOS	48
12.	PROCESOS MISIONALES	48
13.	PROCESOS DE APOYO	48
14.	ELABORACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	50
15.	ELABORACIÓN DE MANUALES	52
16.	ELABORACIÓN DE FORMATOS	53
	CONCLUSIONES	84
	RECOMENDACIONES	85
	REFERENCIAS	86
	ANEXOS	88
	TABLAS	89

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 LISTA DE CHEQUEO SISTEMA INTEGRADO	89
TABLA 2 DOFA DEBILIDADES – FORTALEZA – OPORTUNIDADES - AMENAZAS	95
TABLA 3 ESTRATEGIA DOFA	97
TABLA 4 MATRIZ DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA INTEGRAL	98
TABLA 5 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE VENTA	101
TABLA 6 CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL	102
TABLA 7 RECURSOS	103
TABLA 8 MATRIZ DE PELIGRO	103
TABLA 9 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	106
TABLA 10 N° 2 PROCEDIMIENTOS - N° 1 PROCEDIMIENTO DE VENTA	108
TABLA 11 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	111
TABLA 12 N° 3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	112
TABLA 13 N° 4 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	113
TABLA 14 N° 5 PROCEDIMIENTO PQRS	114
TABLA 15 N° 6 PROCEDIMIENTO AUDITORÍA	117
TABLA 16 N° 7 PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	120
TABLA 17 N° 8 PROCEDIMIENTO REGISTRO E INVESTIGACION DE INCIDENTE Y ACCIDENTE LABORAL	122

TABLA 18 N° 9 PROCEDIMIENTO IDENTIFICACION DE REQUISITOS	
LEGALES DEL SIG	124
TABLA 19 N° 10 PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA	
CORRECTIVAS	126
TABLA 20 N° 11 PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA	
PREVENTIVAS	128
TABLA 21 N° 12 PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO	
CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO O SERVICIO NO	130
CONFORME	

INTRODUCCIÓN

La empresa TRANSGOLDEN S.A.S, dedicada a la comercialización y compra venta de todo tipo de automotor, con amplia experiencia en el mercado, pasa por procesos de cambios y actualización en cuanto a la legislación, en la actualidad no cuenta con ningún sistema integrado de gestión, el presente proyecto tiene la finalidad de diseñar la estructura documental del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo bajo los requisitos de la normatividad ISO 9001, OSHAS 18001, en el proceso de venta, para ello se llevó a cabo un completo estudio de la empresa, realizando un diagnóstico del estado actual, frente al cumplimiento legal, normativo de los procesos y servicios prestados, donde en la nueva reglamentación colombiana busca que las empresas generen nuevas estrategias gerenciales, contribuyendo positivamente hacia la mejora continua frente a detección permanente de errores en sus actividades y procesos.

La calidad es un tema en donde toda empresa se encuentra interesada no solo de hacer las cosas bien sino mantener los niveles de calidad adecuados durante la prestación de servicios o realización de un producto.

En el presente documento muestra el diseño del sistema integrado de la organización TRANSGOLDEN SAS el cual está basado en una estructura documental que permitió documentar el proceso de ventas como una etapa inicial del diseño para la organización y posterior implementación de las normas descritas en los procesos identificados.

A partir del diseño de los sistemas integrados de gestión generó en la empresa una necesidad de identificar las oportunidades de crecimiento de los niveles de calidad y seguridad en el trabajo dando los mejores resultados, documentando las diferentes actividades necesarias para planear, establecer políticas y objetivos en cuestión de la calidad mejorando su imagen.

1. RESUMEN

El propósito del siguiente trabajo es desarrollar un diseño de la estructura documental del sistema de gestión integral en Calidad y seguridad y salud en el trabajo bajo la norma ISO 9001/2015 Y OSHAS 18001/2007 en el proceso de venta de la empresa TRANSGOLDEN SAS, aplicando la integración de los requisitos exigidos de los dos sistemas de gestión, describiendo las actividades a realizar durante su desarrollo basado en un estudio de campo bajo la investigación descriptiva soportado en documentos exigidos por la normatividad vigente.

Con el propósito de mejorar todos los procesos de la comercializadora demostrando que son de gran calidad, permite convertirse en una ventaja competitiva desde el punto de vista de ventas por el efecto positivo que esta puede generar, aumentando satisfactoriamente sus ventas.

Sabiendo que con la futura implementación del sistema integrado de gestión la comercializadora da un paso adelante en el desarrollo de sistemas integral, lo cual hace que crezca y se desarrolle como modelo competente para las demás empresas, buscando un mejor aprovechamiento de sus recursos y una mayor calidad en todos sus procesos, en cuanto a la norma de calidad hace que todos sus procesos sean mejorados y sus recursos minimizados manteniendo niveles de satisfacción elevados, con la norma de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo logra que se prevengan los riesgos ocasionados en sus actividades laborales y así contener acciones y medidas necesarias para detectar y reducir accidente en el lugar de trabajo, para lograr la finalidad de la propuesta se llevara a cabo 3 fases que son diagnóstico, diseño de la estructura documental y socialización a la alta gerencia, así dar un paso para llegar a

la obtención de certificar a la empresa TRANSGOLDEN SAS con la insignia de Icontec.

Haciendo posible prevenir malas conductas, consideradas riesgos inherentes al trabajo, como resultado de mejora en la organización de los puestos de trabajo orientándolos y formándolos en un ambiente de trabajo digno de condiciones de seguridad, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Para el desarrollo del presente trabajo, se tuvo en cuenta la estructura del sistema actual de gestión de calidad ISO 9001, la documentación existente y el direccionamiento estratégico, luego la recopilación teórica e información de todos los conceptos y requisitos necesarios que deben componer el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional OSHAS 18001, seguido a esto se procede a planificar el sistema en uno solo, como sistema integrado de gestión.

PALABRAS CLAVE: Diseño, seguridad y salud en el trabajo, ISO 9001:2015, OSHSAS 18001:2007, documentación, TRANSGOLDEN S.A.S

2. MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

Se realizó una investigación de diferentes medios con el objeto de obtener trabajos de grado con respecto a diseño documental e implementación de los sistemas integrados de gestión, dentro de trabajos similares se han encontrado los más relevantes:

Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y medio ambiente para reducir los costos operacionales de la línea de producción 1 de la empresa TRIPLAY INDUSTRIAS GINA SAC, desarrollado por Herrera carolina y Peso Tomy en el 2016 donde plantearon como objetivo general la implementación del sistema integrado de gestión, para el mejoramiento de la cantidad de productos con defectos que originaban, la generación de altos niveles de residuos sólidos y una mala gestión del programa de seguridad, determinando impacto económico que genera en la empresa estas problemáticas representado en pérdidas monetarias, lo que permitirá controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar láminas de triplay. Estos tipos de sistemas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema integrado de gestión debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y/o servicios se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

Mientras que en el trabajo titulado diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en la integración de la norma OHSAS 18001:2007 y decreto 1072 de 2015 de la empresa INGENIERIA & SERVICIOS SARBOH S.A.S ejecutado por Pedraza Lobo, Karen

Lizeth, quien describe en el trabajo de grado la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión QHSE de la Escuela Colombiana de Ingeniería, respecto al análisis e interpretación de los requisitos a nivel nacional e internacional en materia de inocuidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente en los procesos para el diseño e implementación de sistemas integrados de Gestión basado en OHSAS 18001:2007 y el capítulo 6 del decreto 1072 de 2015 en la empresa Ingeniería y servicios SARBOH S.A.S. ve la necesidad de poner en práctica el proceso de diseño e implementación de sistemas integrados de Gestión, bajo condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las actividades productivas, a través de la promoción de la salud y de la identificación, evaluación y control de los riesgos con el fin de evitar que se presenten accidentes o enfermedades laborales y otras circunstancias de afecten la integridad de los trabajadores.

En la siguiente guía para implementación de un sistema de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007 para proyectos de infraestructura vial. Cuyos autores son Lizbeth Andrea Isaza. Julio Melo, describen en su trabajo de grado un guía para implementación de un sistema integrado de Gestión en la ejecución de los proyectos de Infraestructura Vial, para Bogotá DC, responderá a las necesidades de incorporar los recientes cambios en la normatividad y en las políticas del país. Ha sido elaborado con el fin de mantener y mejorar constantemente con el ciclo PHVA “Planificar – Hacer – Verificar - Actuar” de las actividades respectivas a estos tipos de proyectos y cumplir con los requisitos requeridos legales y otros, incluido los reglamentarios y pertinentes por las partes interesadas necesarias para desarrollar los proyectos.

Implementación de un manual SIG basado en la familia de Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 para la empresa PAYC S.A. Cuyo autor es Jessica Osorio Gonzales, quien describen en el proyecto de grado el desarrollo del diseño del manual de interventoría del sistema integrado de gestión de la empresa PAYC S.A. el cual es desarrollado en tres fases, la primera comprende un diagnóstico de debilidades del proceso de gestión de proyectos de interventoría en la organización, basado en el análisis FODA en donde se identificaron falencias en el sistema y donde se estudiaron cada una de la áreas de la organización por medio de una caracterización de las mismas, de acuerdo a esto se diseñó un manual operativo de interventoría en donde se describe cada uno de los procedimientos que comprende esta área, se diseñaron formatos para el registro de cada una de los procedimientos y finalmente se elaboró adicional un modelo de control adecuado a las necesidades actuales del proceso de gestión para la empresa (Lista de chequeo), todo esto con el propósito de aumentar la competitividad de la empresa y reducir la probabilidad de incurrir en sanciones que pueda afectar el normal funcionamiento de la organización y adicionalmente facilitar el cumplimiento de las exigencias del gobierno.

Se mencionan los puntos normativos ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad; ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001 Seguridad industrial y salud ocupacional, a los cuales se hace referencia para crear los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

3. MARCO TEÓRICO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección y alinear conjuntamente los requisitos de los sistemas que lo componen; para efectos de este proyecto gestión de calidad y gestión de seguridad y salud en el trabajo.

PASOS PARA CONSTRUIR UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN

- Identificar las necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas, así como los impactos ambientales y los riesgos para la salud y la seguridad que requieren atención.
- Establecer la política y los objetivos que oriente el desempeño de la organización frente a la satisfacción del cliente, el desempeño de seguridad y salud en el trabajo.
- Determinar los procesos y las responsabilidades para lograr los objetivos definidos.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos.
- Establecer los métodos para verificar el cumplimiento de los requisitos, medir la eficacia y la eficiencia de los procesos y aplicarlos.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades e incidentes y eliminar las causas.
- Establecer y aplicar la mejora al sistema de gestión.

ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 2015 fue publicada en el mes de septiembre del año 2015. La norma tiene un periodo de transición de tres años, lo que permite que las organizaciones que se encuentran certificadas con la versión de 2008 puede realizar auditorías de vigilancia para implementar **la norma ISO 9001 2015**, lo que hasta septiembre de 2018 se puede realizar la transición a la nueva versión de la norma ISO 9001 2015. Una gran cantidad de gerentes de calidad y representantes de las empresas de todo el mundo que respiran un suspiro de alivio, ya que existe tiempo para digerir, planificar y poner en práctica todos los cambios de la nueva norma ISO 9001 2015.

BENEFICIOS

Una vez se ha publicado la **norma ISO 9001 2015** conocemos a ciencia cierta todos los cambios que afectan a la transición de la norma de 2008 a la nueva de 2015. Ya podemos conocer los beneficios reales en los cambios que trae la **norma ISO 9001 2015** y si esos beneficios serán visibles más pronto que tarde. Los beneficios son:

- Incrementa la eficacia del cambio en el negocio: el alcance de los cambios que se miran con mucho más detalle en otra zona, pero el consenso general de los sistemas de gestión ISO, los cambios son muy positivos. El contexto de la organización y el liderazgo son los dos cambios más importantes, es muy fácil ver los beneficios de ambos para el alcance del **Sistema de Gestión de la Calidad** y el rendimiento en el caso de la primera, además de la capacidad

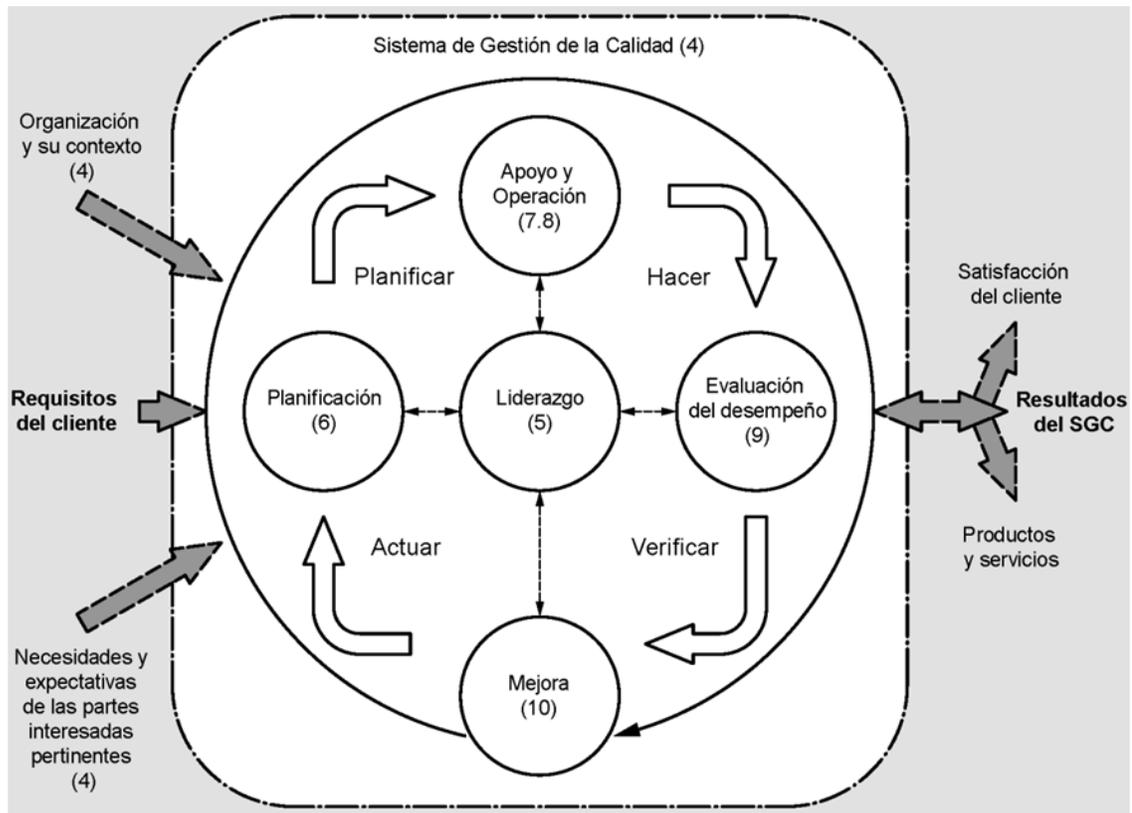
estratégica general de la empresa para alinear el Sistema de Gestión de la Calidad según la **norma ISO 9001 2015** y los objetivos del negocio en conjunto para proporcionar los mejores resultados. El pensamiento basado en el riesgo se encuentra cerca de la metodología para el análisis de riesgos según ISO 9001 2015, siendo otro cambio muy importante con el que poder identificar las oportunidades. Se debe exigir a los líderes de la organización la identificación y la mitigación del riesgo para identificar las oportunidades obteniendo una acción positiva y mejorando el rendimiento del SGC.

- La reputación: aplicar todos los principios de la **norma ISO 9001 2015** y ser la envidia de la competencia mejora la presencia ante los clientes. Aplicar de forma temprana la nueva norma ISO 9001 también ofrece mucha confianza a los clientes y a los proveedores, además de tener más posibilidades de obtener licitaciones y relaciones con negocios que antes no existían.
- Exposición a la potencial falta de conformidad: mantener el **Sistema de Gestión de la Calidad** contra dos normas puede ser demasiado costoso para la organización y proporcionar un mayor margen de error. Realizar la transición temprana elimina ese posible error (ICONTEC, 2015).
- Para (santos, 2015) Integración de sistemas: con los cambios que trae de la norma ISO 14001 2015 la implementación de ambas normas será mucho más fácil, ya que tienen en común gran parte de los apartados de la norma evitando así la duplicidad de documentos, el tiempo invertido en conocer los requisitos de ambas normas, etc.

- Beneficios generales de costos: el aspecto que la gran mayoría de directivos entienden es el económico. Los requisitos de los documentos menos prescriptivos y exigentes en la nueva **norma ISO 9001 2015** ahorrará mucho tiempo y en consecuencia dinero. El rendimiento empresarial ha mejorado y la identificación de las oportunidades incrementarán el crecimiento. La identificación, eliminación y mitigación de los riesgos mejorará la estabilidad de la organización. No mantener el **Sistema de Gestión de la Calidad** con las dos versiones de la norma ahorrará trabajo, tiempo y dinero.

ESTRUCURA ISO 9001 DE 2015

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operaciones
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora



ICONTEC, ISO 9001

OHSAS 18001 de 2007

Establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos para la SST y mejore su desempeño de la SST.

BENEFICIOS

Una vez superados los obstáculos internos que pueden aparecer en la toma de decisión de integrar a la empresa un sistema de seguridad y salud y tras contar con el apoyo de los

involucrados con la organización, es posible conseguir grandes beneficios gracias a esta certificación. Entre ellos:

- **Cultura de prevención.** Gracias a la integración de esta norma en el día a día del trabajo, se va desarrollando poco a poco una cultura de prevención en la empresa. Gracias a la inicial preocupación de la empresa hacia la seguridad y la salud de sus trabajadores, se puede fomentar el compromiso y la lealtad por parte de estos, quienes sentirán una responsabilidad colectiva hacia esta materia. Usualmente, en las empresas que cuentan con esta certificación, existe esta cultura de la prevención, que se hace notar en el control de los peligros por parte de todos.
- **Menos accidentes.** Gracias a la implantación de la OHSAS 18001, la eficiencia de la empresa aumenta y por ello, se reducen en número de accidentes y el tiempo de producción que por estos se pierde. Especialmente en sectores más sensibles a este tipo de hechos, la optimización del número de horas de trabajo de cada empleado es notable tras la aplicación de la norma de seguridad y salud en el trabajo.
- **Más legalidad.** Aplicar la OHSAS 18001 implica prestar atención a la legislación vigente en materia de seguridad y salud laboral; esto quiere decir que se cumplirán los requisitos legales y de cualquier otro tipo que sean aplicables a la organización.
- **Ambiente laboral favorable.** Al obtener una certificación de este género, la imagen de la organización mejora, tanto de cara al exterior como de cara al interior de la misma. Las

relaciones con los clientes se hacen sentir en un crecimiento en las ventas, las relaciones con los proveedores, las relaciones internas, etc. También suelen verse positivamente afectadas. Como consecuencia de esto, es posible también que aumente la calidad del lugar de trabajo gracias al cumplimiento de ciertas necesidades de los empleados quienes agradecerán que la empresa en la que laboran se preocupe de su integridad física y de su seguridad. La certificación logra que mejore el ánimo de los trabajadores, creando así, un ambiente laboral mucho más favorable para la productividad.

ESTRUCTURA OHSAS 18001:2007

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Requisitos del sistema de gestión de S Y SO
 - 4.1. Requisitos generales
 - 4.2. Política de S Y SO
 - 4.3. Planificación
 - 4.4. Implementación y operación
 - 4.5. Verificación
 - 4.6. Revisión de la dirección.

4. MARCO CONTEXTUAL

NOMBRE: TRANSGOLDEN S.A.S.
NIT: 900890575-5
DIRECCION COMERCIAL: Av. Gran Colombia No 3ª-39
BARRIO COMERCIAL: Colsag
DOMICILIO: Cúcuta – Norte de Santander.
EMAIL: gerencia@transgolden.com
Transgoldensas.com

TRANSGOLDEN S.A.S es una pequeña empresa cuya actividad principal es la de comercialización de vehículos automotores utilitarios y de uso particular de diferentes marcas como JMC, GOLDEN DRAGON, LIFAN en sus diferentes clases como camión, camioneta, bus, microbús, sedan, pick up y doble cabina, atendiendo las necesidades de los transportadores del norte de Santander especialmente microempresarios con unidades productivas. Está constituida como una sociedad anónima simple, cuyo único accionista es el Sr. Javier Ernesto Serrada quien de manera inicial empezó a desarrollar su objeto social como persona natural desde el año 2013 y en el año 2015 se convierte bajo la condición de pequeña empresa y sus beneficios.

Sus principales estrategias de penetración de mercado se han basado en el contacto directo a través de canales tradicionales con los microempresarios y transportadores de la región con la realización de visitas en situ de grandes marcas comercializadoras como Freska leche, leche la mejor, pastor julio delgado con quienes se generan convenios para la renovación de su parque

automotor, de igual forma se atendió el segmento del transporte público urbano de pasajeros con las principales empresas y cooperativas de la ciudad como Trasan, Transtonchala, Cootrasfronorte entre otros, permitiendo así un gran número de colocación de sus productos(automotores) en el mercado regional.

PORTAFOLIO DE PRODUCTO

NUESTROS VEHÍCULOS



820



X60



X50



TAXI MAXI LIFAN LF630



DURA TRUCK CABINA SENCILLA



DURA TRUCK DOBLE CABINA



LIVAN PASAJEROS



GRAN LIVAN PASAJEROS



LIVAN CARGA

5. MARCO LEGAL

En Colombia, según la ley para el fomento de la micro, pequeña y mediana empresa, ley 590 del año 2000 la PYMES, Promueve el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos.

MATRIZ DE REQUISITO LEGAL PYMES					
Ley	Año de emisión	Ente regulador	Descripción	Aplicación	Como da cumplimiento
LEY 590	2000	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa	Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de	Creación de empresa.

				pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos	
LEY 1014	2006	Congreso de la republica	De fomento a la cultura del emprendimiento	objeto: promover el espíritu emprendedor, disponer de un conjunto de principios normativos, crea un marco interinstitucional, establece mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento, crea vinculo del sistema educativo y sistema productivo mediante formación en competencias, propender por el desarrollo productivo de las micro y	Formación de emprendedores

				pequeñas empresas, innovadoras, promueve el desarrollo económico.	
LEY 1258	2007	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.	Art. 1: <i>Constitución.</i> La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.	Constitución de una sociedad por acciones simplificadas S.A.S.
LEY 1429	2010	Congreso de la república de Colombia	Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo.	Objeto. La presente ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas;	Formalización y generación de empleo.

				de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.	
Constitución política	1991	Constitución política de Colombia		Art. 25 derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.	Contrato laboral.

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

Diseñar un sistema integrado de gestión de la calidad y Seguridad y Salud en el trabajo bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007 con el fin de dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

6.2 ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico de la organización para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de Calidad y seguridad y salud ocupacional.
2. Definir la estructura documental del sistema integrado de gestión (mapa de procesos política integral y procedimiento control de documentos e indicadores)
3. documentar las actividades desarrolladas en el proceso de venta teniendo en cuenta los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007.

7. METODOLOGÍA

A continuación, se describen las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a los objetivos del presente trabajo:

Realización del diagnóstico de la organización para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional

Con la intención de conocer el estado general de la situación actual de la empresa TRANSGOLDEN SAS, frente a los requisitos de la normatividad señalada, se desarrolló la investigación tipo descriptiva, realizando una observación directa en conjunto con la entrevista del gerente en donde se obtuvo información necesaria para ser analizada y posteriormente presentarla nuevamente para ser tenido en cuenta el estado general y actual del desarrollo de procesos y actividades propias de la organización, llevándose a cabo en varias etapas; que son diagnóstico, diseño de la estructura documental, y socialización con el gerente acerca de la importancia de su futura implementación; en la primera etapa diagnóstico, se realizó a través de registros, análisis e interpretación de datos creados por una lista de chequeo como herramienta de la situación de calidad y seguridad y salud ocupacional según norma ISO 9001, y OHSAS 18001 y así diseñando una matriz DOFA debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas, como interpretación de las características internas y externas en la que se encuentra la empresa para determinar las estrategias a emplear que en este caso sería Diseño de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y Seguridad y Salud en el trabajo bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007 en el proceso de venta. (Ver tabla 2, 3).

Para lo anterior fue necesario conocer todos los procesos de la comercializadora, procedimientos, instructivos, además de observar de manera directa la realidad de todas las actividades tanto administrativas como operativas, todo bajo la dirección del propietario.

**8. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (MAPA DE PROCESOS POLÍTICA
INTEGRAL Y PROCEDIMIENTO CONTROL DE
DOCUMENTOS E INDICADORES)**

En la etapa de diseño documental se construyeron documentos aplicativos cuyos procesos y procedimientos permiten una secuencia lógica del comportamiento de una actividad laboral contribuyendo adecuadamente con el correcto desempeño de la organización y sus recursos en calidad y seguridad salud en el trabajo. En esta etapa consta de diseño visión, misión, políticas, mapa de procesos y objetivos integrales, los cuales son de cumplimiento de las normas ISO y OHSAS. Mostrando paso a paso de todas las actividades necesarias para el funcionamiento de la empresa siguiendo los requisitos exigidos por la norma; por medio de elaboración de documentos que como resultado quedan todos los formatos, procedimientos, instructivos, guías, manuales que la empresa requiere para la integración de los procesos; de esta manera organiza la documentación en el proceso de diseño según normatividad en cuestión, para garantizar la gestión dirigida a la organización como base informativa que procede de recoger el conocimiento de los resultados obtenidos de actividades desempeñadas.

9. DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007

Para la elaboración de los documentos se tuvo en cuenta la estructura documental como lo muestra la tabla en sus diferentes niveles de jerarquía partiendo del manual de calidad al cual sería manual integral del sistema de gestión que hoy en día ya no es un requisito u obligación hacerse, ya que es decisión de la empresa, pero para mejor entendimiento es necesario para que permanezca toda la información al día organizada y fácil acceso.

Una vez identificado la estructura documental de las normas Iso 9001 y Oshas 18001, se documentó el proceso de venta el cual es de gran importancia para la empresa, ya que es la razón de ser de la comercializadora siendo la más importante para generar ingresos, obtener rentabilidad y sostenibilidad mediante procedimientos seguros para acaparar a los clientes cubriendo sus necesidades y expectativas requeridas.

Una vez se documentó el proceso de comercialización y venta se programó una reunión con el gerente para avanzar con la etapa de implementación, garantizando de manera eficaz el cumplimiento de las normas señaladas para obtener la certificación por ICONTEC.

10. RESULTADO Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados alcanzados con la ejecución de las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente trabajo:

10.1 DIAGNÓSTICO

En esta etapa se analizó la situación actual de la empresa TRANSGOLDEN SAS frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001/2015 Y OSHAS 18001/2007, indicando el estado en que se encuentra la empresa, realizando una descripción de los aspectos más comunes entre estos dos sistemas permitiendo unir los procedimientos y métodos optimizando los recursos, dando como punto de partida desde cero puesto que no contaba con un sistema de gestión integral, tomando como referencia una lista de chequeo aplicando la integración de las normas de calidad y seguridad y salud ocupacional, verificando su cumplimiento que consistía en revisar cada numeral y validar su cumplimiento, dentro de los requisitos encontramos que algunos numerales no se pueden integrar por lo tanto se realizó tal cual lo descrito.

Gracias a la participación del gerente, quien tiene más conocimiento de la organización pudo dar respuestas a todos los interrogantes, concluyendo que se encuentra en un grado alto de incumplimiento de las normas, llegando a determinar las debilidades y fortalezas de la comercializadora en materia de sistema de gestión integral lo que hace necesario el diseño

documental un manual de gestión integral, que comprenda, política, objetivos integrales, procesos y procedimientos que den cumplimiento a las exigencias de estas normas.

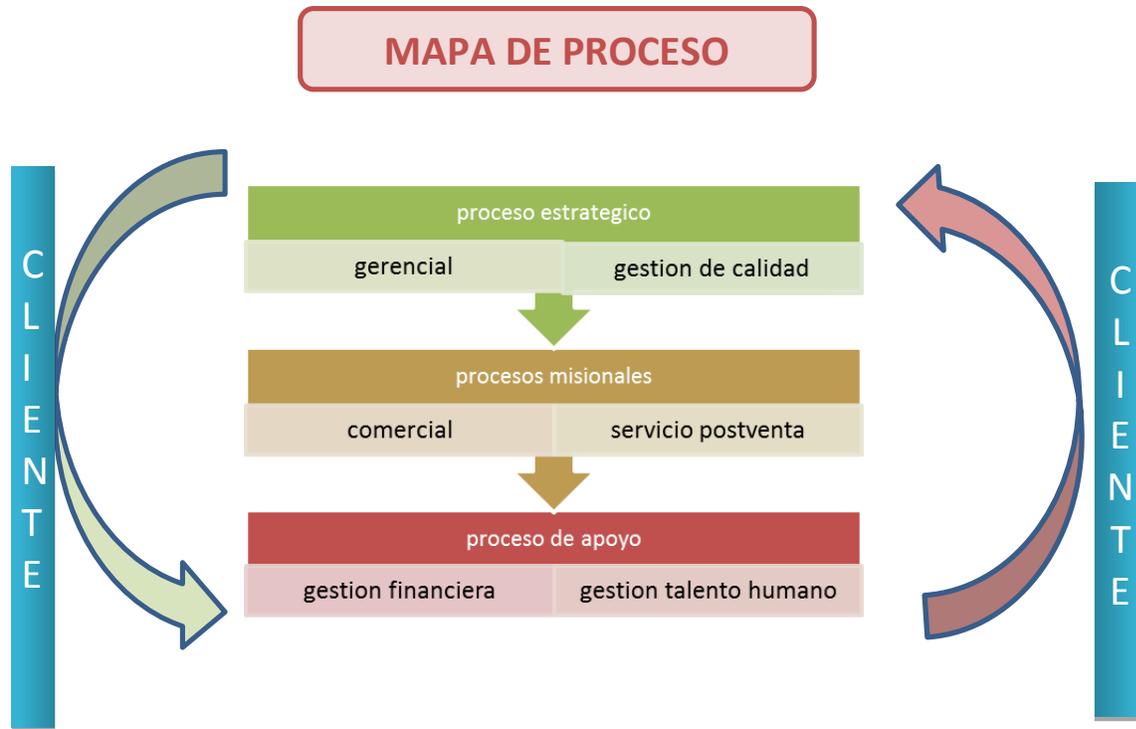
La lista de chequeo se verá en la tabla 1.

10.2 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Una vez identificado los requisitos exigidos por las normas, mediante el diagnóstico inicial, se da por iniciado la etapa del diseño del sistema de gestión integral puesto que es necesario para la empresa para el mejor funcionamiento eficaz de todos sus procesos, para esto es indispensable considerar la estructura documental de la empresa TRANSGOLDEN SAS, definida a continuación:

Se realiza la etapa de diseño documental de la organización donde se creó el mapa de procesos de la comercializadora TRANSGOLDEN S.A.S., conformado por 3 procesos que son proceso estratégico encontrándose gestión gerencial y gestión de calidad, procesos misionales conformado comercial o venta y servicio postventa, proceso de apoyo se encuentra gestión financiera y gestión de talento humano. Ver tabla 7

MAPA DE PROCESOS



Luego de realizar el diagnostico en la empresa se dio inicio a la elaboración de la documentación del sistema integrado de gestión que a continuación se describe:

Se crea la política integral según lo establecido por las normas NTC ISO 9001 Y OSHAS 18001, se realiza la misión y la visión, se establecen los objetivos integrales de gestión realizando una matriz de despliegue de la política integral con el objeto de dar cumplimiento a la política y definiendo indicadores para visualizar el porcentaje de conformidad. Ver tabla 4.

Misión

Somos una comercializadora especializada en venta de autos con marcas reconocidas a nivel mundial, y prestación de servicios post ventas, brindando soluciones inmediatas según la necesidad de nuestros clientes, contamos con tecnología de punta e infraestructura que garantiza un servicio integral de óptima calidad.

Visión

Ser la mejor opción en el mercado liderando la calidad en marcas, con alto grado de reconocimiento a nivel departamental, con alto grado de tecnología, rentabilidad y solidez financiera; encaminados a lograr la fidelización de nuestros clientes.

Política integral

TRANSGOLDEN S.A.S. es una empresa dedicada a la comercialización de vehículos con marcas reconocidas a nivel mundial, asumiendo el compromiso de implementar y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, basado en los requisitos legales y aplicables, comprometida a entregar productos de calidad con respaldo técnico y garantizado, con altos estándares de calidad que cumplen con las especificaciones, contando con proveedores confiables y responsables, asignando eficientemente nuestros recursos, integrando la cadena de abastecimiento desde la compra hasta lograr los mejores tiempo de entrega a nuestros clientes e

impulsar y sostener la calidad haciendo de nuestra empresa cada vez reconocida en el mercado, buscando cubrir de manera satisfactoria las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas. TRANSGOLDEN SAS se encuentra comprometida con la protección de la salud de nuestro personal, en relación a los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos integrales

1. Revisar periódicamente y actualizar el sistema integrado de gestión cumpliendo con los requisitos legales, de todos sus procesos creando un compromiso institucional.
2. Identificar cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, mejorando todos los procesos obteniendo información de los aspectos críticos de los servicios.
3. Avanzar en el sistema integrado de gestión cumpliendo con los requisitos legales, mediante la mejora continua de todos sus procesos creando un compromiso institucional.
4. Asegurar la calidad de los procesos, mediante implementación de acciones de mejora.
5. Establecer criterios necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto de los proveedores.
6. Promover programas de promoción y prevención de la salud a los trabajadores para su cuidado integral y colectivo.

Se elabora la caracterización del proceso de venta, en la cual interrelaciona con los demás procesos, identificando condiciones y elementos que hacen parte tales como el responsable quien es el encargado de su cumplimiento, para quien lo hace, que se requiere para hacerlo, documentando las actividades para llevar a cabo una venta, según con lo requerido por el cliente,

así llegando por la satisfaciendo al cliente. Esto se llevó a cabo con la ayuda del gerente diligenciando la información correspondiente.

Guía para la caracterización de un proceso:

Caracterización del proceso identificación del proceso al que va destinado					
OBJETIVO DE CALIDAD:				RESPONSABLE	
Indica a los objetivos de calidad con los que está relacionado y al cual apunta el proceso con la finalidad hacia la que se orienta las actividades.				persona responsable del proceso	
ALCANCE	Inicia	Actividad de inicio			
	Termina	Actividad final			
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS					
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Persona, procesos u organización que suministra los recursos e información.	Información necesaria para el proceso inicie la transformación.	P	Descripción detallada de las actividades.	Cargos que participan de las actividades del proceso.	Resultado generados por el proceso.
		H			
		V			
		A			

CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL					
CONTROL	QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL
Controles en las entradas	se controla antes que la actividad este totalmente concluida.	en que extensión se cumplen los resultados deseados	Persona quien controla las actividades del proceso.	Intervalo o periodo de tiempo determinado para realizar la verificación. Mensual, bimestral, trimestral, semestral	Documentos que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas .
Controles en las actividades	se controla los resultados a obtener.	se controla a través de inspecciones			
Controles a las salidas	control de los atributos para la salida de lo que se va a entregar	hacia donde deben orientarse las mejoras			
RECURSOS					
TALENTO HUMANO	Recursos necesarios para realizar las diferentes actividades del proceso.				
INFRAESTRUCTURA Y					
AMBIENTE DE TRABAJO					

TECNOLOGICOS	
INDICADORES	Relación de los indicadores que permiten realizar seguimiento, control y medición al proceso.

Se elaboró el procedimiento de venta definiendo las actividades a ejecutar para llevar a cabo el despacho del producto, asegurando las correctas especificaciones según dada por el cliente.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código:CV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE VENTA	Versión:01
		Página:1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar una venta, definiendo el proceso relacionado con el cliente, asegurando la correcta determinación de los requisitos del producto cubriendo sus especificaciones.

Alcance

Este procedimiento comienza desde el contacto con los clientes, hasta el cierre de la venta y su posterior despacho del producto de la comercializadora TRANSGOLDEN S.A.S.

Responsables

Auxiliar administrativa

Asesor comercial

Gerente

Términos y definiciones

Clientes: Persona o empresa receptora de un bien, servicio o producto a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Inventario: es el registro documentado de todos los bienes materiales que posee una empresa, en un momento determinado. Este se realiza con el fin de comprobar la existencia actual de dichos bienes y su realización debe ser de manera minuciosa y exacta de manera que los resultados obtenidos no muestren error.

Venta: acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido). Es el contrato a través del cual se transfiera una cosa propia a dominio ajeno por el precio pactado.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes de una empresa para su venta en eso ordinario

de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo, además de indicar el tipo de Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que se debe aplicar.

Descripción de actividades

Ver tabla 10

Ver tabla 5

Registros

- Orden de compra
- Sistema de stock
- Planilla de despacho
- Facturas

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Procedimiento control de documentos y registros; se realizó el procedimiento para ejercer el control de los documentos existentes del sistema integrado de gestión, dejando evidencias de modificaciones y actualización existentes.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: CD-MA-01
	CONTROL DE ELABORACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Versión:01
		Página: 1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento de la Norma para la elaboración de todos los documentos de la Organización dentro del Sistema de Gestión Integral.

Alcance

Aplicable a toda la base documental del Sistema de Gestión Integral.

Responsable

Coordinador de calidad

Términos y definiciones

Aprobación: etapa dentro del procedimiento control de documentos y registros que determinan la adecuación y la aceptación del documento.

Documento: Información y su medio de soporte; hace referencia a caracterizaciones, procedimientos, manuales, políticas, objetivos, lineamientos, instructivos, documentos, formatos, listados y matrices. En cuanto a su medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico y muestra patrón o una combinación de estos.

Documento controlado: son los documentos de origen interno aprobado y controlados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el procedimiento de control de documentos y registros cuya reproducción y uso adecuado por parte de servidores público y/o contratistas se considera como una copia No controlada.

Documentos externos: Son aquellos documentos que tienen un origen por fuera de la organización.

Formato: Forma estándar para registrar información.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

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

Registro: Es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Actividades

Ver tabla 13.

Ver tabla 9.

Elaboración de procedimientos y/o instructivos

Encabezado

	TRANSGOLDEN S.A.S.	código
	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	Versión:
		Página:

- Logotipo: Casilla izquierda.
- Razón social: Casilla central superior.
- Nombre del documento: Casilla central inferior.
- Versión: Casilla derecha superior.
- Página: Casilla derecha inferior.

Presentación del documento

- Diseño de la página: tamaño carta y blanca
- Márgenes: Superior 2.00 cm; inferior 2.00; derecho 2.00; izquierdo 2.50 cm
- Redacción: iniciar las frases con verbos en infinitivo, breves y concretas, es decir, palabras que expresen acciones terminadas en ar, er o ir. Ej.: Elaborar, establecer.
- Letra: Tipo Times New Román tamaño 11 para los documentos, para los títulos de los procesos, capítulos, procedimientos tamaños 11 en mayúscula y negrilla, para el pie de página con letra Times New Román tamaño 10.
- Interlineado: 1,15 cm

Contenido del documento

Redactar el procedimiento teniendo en cuenta que se incluya en lo posible la totalidad de la siguiente información:

1. **Objetivo:** Describe el por qué o para que se redacta el procedimiento.
2. **Alcance:** Indica el campo de aplicación del procedimiento.
3. **Responsable:** Nombre del cargo(s) responsable de ejecutar el procedimiento.
4. **Términos y Definiciones:** Explicar conceptos que pueden ser de difícil comprensión o puede tener varias interpretaciones.
5. **Descripción de actividades**

No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO

6. **Materiales y/o equipos:** Describir los materiales y/o equipos necesarios para el desarrollo del procedimiento.

7. **Registro:** Nombre y código de registros generados por el procedimiento.

8. **Registro de modificaciones**

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
00	00/00/00	Versión original

Codificación

Para procedimientos utilizar código alfanumérico con la siguiente estructura.

PROCESO - TIPO DE DOCUMENTO – CONSECUTIVO N°

- Siglas que identifican el proceso

11. PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO	SIGLAS
GESTION GERENCIAL	GG
GESTION DE CALIDAD	GC

12. PROCESOS MISIONALES

Para los documentos relacionados con el proceso prestación de servicios de salud, se codificarán con la sigla del servicio a cuál pertenecen, se incluye la sigla AU que se utiliza para codificar los documentos generales de la atención.

Los documentos misionales se codifican con las siguientes siglas:

PROCESO	SIGLAS
COMERCIALIZACION VENTAS	CV
POSTVENTA	PV

13. PROCESOS DE APOYO

PROCESO	SIGLAS
GESTIÓN FINANCIERA	GF
GESTIÓN RECURSO HUMANO	GRH

- *Tipo de documento*

Se establecen los siguientes tipos de documentos

NOMBRE	SIGLAS
PROCEDIMIENTO	PR
FORMATOS	FO
MANUALES	MA
ACTAS	AC
POLITICAS	PQ
LISTADOS MAESTROS	LM
PERFIL DE CARGO	PC

- *Consecutivos para el procedimiento*

Enumerar los documentos

Ejemplo:

PQRS-PR-01 Procedimiento para atención PQRS

a) Pie de página:

- Elaborado: Cargo de la persona que elabora o redacta el procedimiento.
- Revisado y aprobado: Cargo de quien revisó y aprobó el procedimiento.
- Responsable de divulgación: Cargo de la persona encargada de dar a conocer el documento.
- Fecha: Fecha de elaboración o modificación del documento (mes y año).

- *Código: código del documento*

ELABORO	REVISO	APROBO	FECHA
CARGO			

14. ELABORACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

a) Encabezado

b) Contenido del Documento

- Nombre del Proceso: Nombre del proceso que se encuentra identificado en el mapa de procesos de la empresa.
- Objetivo del proceso: Objetivo general de planificación del proceso.
- Responsable del Proceso.
- Alcance: Inicio y fin de las actividades definidas en cada proceso.
- Requisitos Legales y reglamentarios: requisitos legales y reglamentarios que aplica la empresa para la ejecución de las actividades en cada proceso.
- Requisitos Relacionados: Requisitos de la norma ISO 9001
- Requisitos del Cliente: requisitos mínimos solicitados por el cliente tanto interno como externo.
- Riesgo del proceso: Efecto de incertidumbre sobre el logro del objetivo del proceso

- Punto de Control. Variables críticas que siempre se deben ser controladas en el proceso para su correcto funcionamiento.
- Recursos Requeridos Para el Proceso: Se establece de manera general los recursos principales para la ejecución del proceso (Recursos Físicos, Humanos y Financieros).
- Documentación Relacionada: relación de procedimientos y registros necesarios para la ejecución del proceso
- Indicadores del Proceso: indicadores que tiene el proceso para lograr el objetivo.
- Insumo (entrada): Materias primas, información, o producto en proceso que suministre el proveedor.
- Proveedor: Proceso, Responsable u otros que suministren entradas para el desarrollo del proceso.
- Actividad: Desarrollo de las actividades identificadas en el proceso.
- Responsable: Persona encargada de realizar las actividades del proceso.
- Producto (Salida): Resultado final del proceso.
- Cliente: Proceso o Responsables a quien se entrega el resultado del proceso.

Para facilitar su uso, el manual se ha dividido por temas principales y en ellos se agrupan los respectivos procedimientos.

1 FASE identificar Procesos

2 FASE: identificar las entradas

3 FASE: definir las actividades

4 FASE: Ciclo PHVA

5FASE: Identificación de salidas

6FASE: Definir indicadores

15. ELABORACIÓN DE MANUALES

Aplica para el contenido mínimo de los manuales no especificados anteriormente

Contenido del Documento

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. RESPONSABLE
5. REVISIÓN, APROBACION Y MODIFICACION
6. DEFINICIONES
7. GENERALIDADES
8. REFERENCIAS NORMATIVAS.
9. LISTADO DE REGISTROS.

16. ELABORACIÓN DE FORMATOS

a) Encabezado:

	TRANSGOLDEN S.A.S	Código:
	NOMBRE DEL FORMATO	Versión:
		Página:

- Logotipo de la empresa: Casilla superior izquierda.
- Nombre del Proceso: Casilla superior central.
- Nombre del Formato: Casilla inferior central.
- Código: Casilla superior derecha, código del registro.
- Versión: Casilla central derecha, número de versión del documento.
- Fecha: Casilla inferior derecha, fecha de elaboración o modificación del documento.

b) Cuerpo: Se hace la descripción de acuerdo a las necesidades.

c) Letra: Tipo arial, tamaño 11 para el contenido, para los títulos mayúscula, tamaño 11 y en negrilla, para formato con amplio contenido utilizar el tamaño de letra conveniente.

d) Codificación: Utilizar el código alfanumérico con la siguiente estructura:

Los formatos se codifican se la siguiente forma:

XX-YY-ZZ-n

XX: Siglas del proceso

YY: Siglas del Tipo de documento

ZZ: Consecutivo asignado para el documento (Procedimiento, programa, protocolo, guía entre otro) al cual pertenece el formato.

n: Consecutivo del formato

Ejemplo:

CV-PR-01 procedimiento para ventas, consecutivo 1.

CV: SIGLA DEL PROCESO - COMERCIALIZACION VENTA

PR: SIGLA DE TIPO DE DOCUMENTO - PROCEDIMIENTO

01 CONSECUTIVO DEL PROCEDIMIENTO

1: CONSECUTIVO DEL FORMATO.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: CD-PR-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión:01
		Página:1-1

Objetivo:

Establecer el procedimiento para ejercer control de los documentos del sistema integrado de gestión con respecto a modificaciones y actualización.

Alcance:

Aplicable a toda la documentación del Sistema de Gestión Integral.

Responsable:

Coordinador de calidad

Términos y definiciones

Documento: Información y su medio de soporte; hace referencia a caracterizaciones, procedimientos, manuales, políticas, objetivos, lineamientos, instructivos, documentos, formatos, listados y matrices. En cuanto a su medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico y muestra patrón o una combinación de estos.

Documento controlado: Son los documentos de origen interno aprobados y controlados de acuerdo a las disposiciones establecidas en el procedimiento de Control de documento y registros GM-PR-004 y cuya reproducción y uso inadecuado por parte de los servidores públicos y/o contratistas se considera como una Copia No Controlada.

Documentos externos: Son aquellos documentos que tienen un origen por fuera de la organización.

Formato: Forma estándar para registrar información.

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

Registro: Es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

ACTIVIDADES

Ver tabla 11.

Registros

- Formato de registro de novedades
- Listado maestro de documentos.
- Formato de capacitación.

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Procedimiento para atención de PQRS con el fin de dar respuesta oportuna a las inconformidades requeridas por el cliente para el mejoramiento de los procesos involucrados.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: PQRS-PR-01
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión:01
		Página:1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar seguimiento de la recepción, radicación, direccionamiento y análisis de las inconformidades presentadas por los usuarios.

Alcance

Permite dar respuesta a las inquietudes presentadas por los usuarios, superando las debilidades de la comercializadora y buscando mejoramiento de todos los procesos. Inicia con la recepción de las PQRS y termina con la respuesta oportuna

Responsable

Auxiliar administrativo

Gerente

Términos y definiciones

Petición: es la solicitud de un hecho, o acto, que corresponda a la naturaleza en la prestación del servicio; ya sea administrativa.

Queja: es la manifestación de inconformidad por un hecho o situación irregular, deficiencia de un funcionario de las diferentes dependencias de la comercializadora.

Reclamo: es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio.

Sugerencia: son observaciones, propuestas o consejos que presentan los usuarios para el mejoramiento de los servicios o equipamientos de la institución.

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

Registro: es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Formato de queja: documento interno, diseñado para atender la PQRS, debe ser diligenciado por el usuario o el funcionario que atiende en recepción y se convierte en registro.

Descripción de actividades

Ver tabla 14

Registros

- Formato de radicación
- Formato diligenciado de la PQRS
- Oficio de respuesta
- Informes

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Procedimiento auditorías internas; en esta evidencia se realizó actividades a ejecutar en un plan de auditoria con el objetivo de realizar seguimiento y control de las inconformidades y hallazgos encontrados.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: GCAU-PR-01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA	Versión:01
		Página:1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar auditorías internas del sistema de gestión integral en la comercializadora.

Alcance

Aplica a todas las dependencias de la comercializadora TRANSGOLDEN S.A.S.

Responsable

Coordinador de calidad

Comité de calidad

Términos y definiciones

Auditoria de gestión: elemento de control que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad pública, así mismo permitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Auditoria de calidad: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Auditoria externa: auditoria de tercera parte que se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las normas vigentes.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Auditado: Organización que se audita.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor Líder: Persona que por su experiencia o conocimiento coordina y lidera una auditoría. Tiene autonomía para preparar la ejecución de la auditoría, conciliar los auditados, liderar las reuniones de apertura y cierre de auditorías, actuar en el esclarecimiento de eventuales dudas que surjan durante la ejecución de la auditoría y en la solución de posibles problemas.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito previsto durante la auditoria.

Criterio de auditoría: Referencia utilizada en la verificación y sobre la cual se evalúa el cumplimiento. Estas referencias pueden ser políticas, procedimientos, normas o requisitos.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas 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 el manejo de recursos utilizados y disponibles.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, así como las oportunidades de mejora.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observación: dato o información recogido durante la auditoria que podría llegar a afectar el desarrollo del proceso auditado.

Oportunidad de mejora: acción definida para agregar valor a la gestión realizada en el proceso.

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

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

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

Producto / Servicio No Conforme: Son los productos resultados de todos los procesos que incumplan los requisitos establecidos, implícitos u obligatorios, determinados necesariamente para el cumplimiento de la satisfacción del cliente e incluso determinados por los mismos.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

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

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

Descripción de actividades

Ver tabla 15.

Ver tabla 6.

Registros

- Acta de reuniones.
- Comunicado interno.
- Lista de chequeo para auditoria
- Informe de auditoria

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Procedimiento de capacitación y entrenamiento se realizó con el fin de formar al talento humano para que mejore su desempeño aumentando su nivel de productividad.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: GCCYE-PR-01
	PROCEDIMIENTO CAPACITACION	Versión:01
	Y ENTRENAMIENTO	Página: 1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar capacitación y formación del talento humano para que mejore sus habilidades y competencias para un buen desempeño de las funciones y también reduzca la incidencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales de los colaboradores.

Alcance

Este documento está dirigido al talento humano de toda la comercializadora encargada de ejecutar actividades de capacitación

Responsable

Gerente

Coordinador Talento humano

Empleados

Definiciones

Capacitar: Es el acto de proporcionar medios que permitan el aprendizaje en un sentido positivo y beneficiosos para que los individuos de una empresa puedan desarrollar de manera más rápida sus conocimientos, aptitudes y habilidades.

Inducción: información específica al cargo, dada un nuevo funcionario para realizar satisfactoriamente las funciones asignadas.

Entrenar: es el desarrollo de habilidades y destrezas para la ejecución de las tareas y operaciones que se ejecutan en el cargo o puesto.

Habilidad. Capacidad o disposición para realizar una tarea y/o actividad, que hace apta a una persona para ejecutar un trabajo y ejercer un cargo.

Evaluación. Proceso que consiste en obtener información útil para medir el nivel de aprendizaje obtenido y sirve como medio para confirmar que ciertos hechos, temas, habilidades o principios se comunicaron a los empleados y se logró el nivel de destreza requerido.

Instructor: persona competente, con conocimiento y calificación para ejecutar una capacitación.

Descripción de actividades

Ver tabla 16

Evaluación del plan de capacitación

El plan de capacitación se evaluará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Cumplimiento de actividades

Se medirá mensualmente de acuerdo a la totalidad de las actividades planificadas

$$\text{Cumplimiento del Plan de Capacitación} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}} \times 100$$

- Cobertura de las actividades

Se medirá por cada actividad realizada y al final del mes se calculará el acumulado mensual de las actividades ejecutadas

$$\text{Cobertura del Plan de capacitación} = \frac{\text{Personas que recibieron capacitación}}{\text{Personas programadas para recibir Capacitación}} \times 100$$

- Eficacia de las actividades

Se medirá por cada actividad realizada y al final del mes se calculará el promedio mensual de las actividades ejecutadas.

$$\text{Cobertura del plan de capacitación} = \frac{\text{Evaluaciones con calificación} \geq 4}{\text{Total de evaluaciones}} \times 100$$

- **Consolidado de resultados**

Los resultados de la evaluación del plan de capacitación y formación se evidenciarán en el formato “evaluación del programa de capacitación y formación” el cual arrojará los resultados de cobertura y eficacia de las capacitaciones.

Registros

- Cronograma de actividades
- Registro de actividades
- Registro de evaluaciones

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Procedimiento registro e investigación de incidentes y accidentes laborales: se construyó este procedimiento con el fin de implementar medidas de promoción y prevención de enfermedades propias de la actividad laboral, minimizando acciones inseguras aumentando el compromiso con el autocuidado de la salud.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código:GCST-PR-01
	PROCEDIMIENTO REGISTRO E	Versión:01
	INVESTIGACION DE INCIDENTE Y ACCIDENTE LABORAL	Página:1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para el reporte, atención e investigación de los accidentes de trabajo, con el fin de poder diseñar e implementar acciones preventivas y correctivas encaminadas a prevenir la ocurrencia de nuevos eventos.

Alcance

Inicia desde que el reporte del accidente de trabajo ante el ARL y finaliza con el informe de investigación de las causas que generaron el accidente.

Responsable

Coordinado de calidad

Términos y definiciones

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del usuario.

Documento: Son datos o información que poseen significado y su medio de soporte, los documentos pueden ser registros, procedimientos, manuales, guías, protocolos, instrucciones, comunicaciones internas y externas entre otros. Resolución No. 0311 de marzo 07 de 2006.

Formato: documento diseñado acorde con los requerimientos de una actividad, que al ser diligenciada se convierte en registro.

Ficha: Es una tarjeta de forma rectangular de diferentes tamaños que sirve para controlar y hacer seguimientos de familiares de los pacientes.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. Detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

Identificación del peligro: Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

Riesgo: Combinación' de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

Actividades

Ver tabla 17

Registros

- Ficha de identificación de riesgo
- Formato reporte de accidente e incidente laboral
- Historia clínica
- Seguimiento al riesgo.

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Se elaboró matriz de riesgos y peligros en el trabajo en el proceso de venta, con el fin de minimizar riesgos existentes con la actividad laboral, donde se determina los niveles de riesgos y peligros a través de una matriz que califica las consecuencias o severidad por la afectación de salud, logrando identificar los riesgos más representativos de un trabajador para el desempeño de

un proceso, recolectando información de variables como actividad rutinaria, personal expuesto, personal vulnerable, antecedentes del evento (incidente, accidente, enfermedades), efecto posible y daño potencial, una vez se define las medidas para el tratamiento del peligro y riesgo, garantizando medidas de control. Ver tabla 8.

Los peligros y riesgos más representativos de la empresa fueron caídas por piso resbaloso, cortes, rasguño, lesiones menores por manipulación de herramientas de oficina, alteraciones osteomusculares por posturas prolongadas entre otras.

Se realizó Procedimiento para identificación de requisitos legales donde se tuvo en cuenta el acceso a los entes emisores de normatividad y otros requisitos que sean aplicables a las actividades, productos, servicios, para documentarlo en una matriz así garantizando su actualización y cumplimiento del sistema de gestión integral.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código: GC-PR-02
	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES DEL SIG	Versión:01
		Página: 1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para identificar, actualizar y registro de los requisitos legales y aplicables y otros requisitos del sistema integrado de gestión.

Alcance

Aplicable a toda la documentación del Sistema de Gestión Integral.

Responsable

Coordinador de calidad

Gerente

Términos y definiciones

Cumplimiento: condición de aprobación o desaprobación por medio de valoraciones cualitativas y cuantitativas a partir de parámetros establecidos y que son condiciones dadas en un requisito legal.

Documento: Información y su medio de soporte; hace referencia a caracterizaciones, procedimientos, manuales, políticas, objetivos, lineamientos, instructivos, documentos, formatos, listados y matrices. En cuanto a su medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico y muestra patrón o una combinación de estos.

Requisitos legales: indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado para cumplir con los postulados concretos que se recogen en los textos legales.

Requisitos legales y aplicables: especificación, parámetro y norma que debe tenerse en cuenta para el manejo de los peligros, riesgos y controles de la entidad.

Registro: es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Verificación: confirmación mediante aporte de evidencia, de que se ha cumplido los requisitos especificados.

Descripción de actividades

Ver tabla 18.

Registros

- Formato de registro de novedades
- Formato de matriz legal
- Plan de mejoramiento

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Se realizó el Procedimiento de acciones de mejora (correctivas y preventivas), para abordar plan de acciones identificando las medidas necesarias para eliminar la causa de situaciones indeseables, no conformidades mitigando errores.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código:GC-PR-02
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	Versión:01
	DE MEJORA (CORRECTIVA Y PREVENTIVA)	Página:1-1

Objetivo

Establecer el procedimiento para tomar las acciones necesarias para la identificación y el tratamiento de causas de las no conformidades y de las situaciones indeseables detectadas por medio de acciones correctivas con el fin de eliminar su causa evitando la repetición.

Proporcionar una guía para la identificación y el tratamiento de causas de situaciones indeseables potenciales, con el fin prevenir la ocurrencia de problemas a través de acciones preventivas.

Alcance

Las instrucciones dadas en este procedimiento abarcan las acciones aplicadas al Sistema Integrado de Gestión de la empresa TRANSGOLDEN SAS.

Responsable

Coordinado de calidad

Gerente

Términos y definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. Detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Descripción de actividades

Ver tabla 19

Ver tabla 20

Registros

- Ficha plan de acción.

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Se realizó el Procedimiento control de no conformidades y/o producto o servicio no conforme con el fin de identificar, controlar, mitigar fallas en los productos suministrados por el proveedor, generando acciones de mejora.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código:CV-PR-02
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE	Versión:01
	NO CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Página:1-1

Objetivo

Establecer una adecuada identificación, control y evaluación del producto no conforme, para su apropiada administración, evitar así su uso no intencionado y generar acciones de mejoramiento continuo en la empresa TRANSGOLDEN SAS.

Alcance

Determinar y describir las actividades que deben realizarse para la identificación y tratamiento de un producto no conforme que involucre la prestación de los servicios que la empresa TRANSGOLDEN SAS tiene establecidos en cada uno de los procesos.

Responsable

Coordinado de calidad

Gerente

Términos y definiciones

Producto o servicio no conforme (PNC): es el aquel que no cumple con los requisitos internos y/o con los requisitos establecidos por el cliente antes de ser entregado (producto) o prestado (servicio).

No conformidad: Incumplimiento de un requisito del sistema.

Tratamiento: Acción(es) emprendida(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser, Permiso de desviación, reproceso, reparación, concesión, desecho. Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2015, Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de comercialización de autos.

Dado de baja: Acción de eliminación tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (destrucción).

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

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

Descripción de actividades

Ver tabla 21

Registros

- Ficha plan de acción.
- Solicitud de compra
- Lista de chequeo inspección
- Formato de no conformidades.
- Formato de devolución.

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

Se elaboró el plan de respuesta ante emergencia y evacuación con el fin de maximizar acciones seguras antes, durante y después de una emergencia, mitigando el daño.

	TRANSGOLDEN S.A.S.	Código:GC-PR-04
	PROCEDIMIENTO PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA	Versión:01
		Página:1-1

Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo establecer, implementar y mantener la forma de definir y revisar las medidas a adoptar ante las situaciones de emergencia de seguridad y salud ocupacional que razonablemente se puedan producir en la empresa y responder a tales situaciones de emergencia.

Alcance

El presente plan de emergencias aplica tanto para el personal de la empresa como para la posible presencia de personas ajenas al mismo.

Responsable

Coordinador de calidad

Gerente

Términos y definiciones

Alarma: Espacio de tiempo desde cuando alguien se da cuenta que ocurre un evento y lo puede informar.

Brigada de emergencias: Conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para la prevención y actuación en emergencias.

Control: Acciones reactivas de respuesta a la fase de impacto de la emergencia.

Emergencia: Todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normales disponibles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o el ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales.

Plan para emergencias: Es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos de prevención y control de riesgos que permite organizar y optimizar los recursos de la empresa con el fin de evitar o reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que puedan derivarse de una situación de emergencia.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. Detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

Identificación del peligro: Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

Riesgo: Combinación' de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

Descripción de actividades

Ver tabla 22.

Registros

- Ficha de identificación de riesgo
- Directorio líneas de emergencia
- Seguimiento al riesgo.

Registro de modificaciones

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/11/17	Versión original

CONCLUSIONES

Para la realización de la integración de los sistemas fue necesario conocer toda la organización, sus principios, procesos, procedimientos, entre otros aspectos, lo que se logra a través del diagnóstico, revisando toda la información existente, y la generación de la propuesta que permitió dar un paso para el diseño y documentación del sistema integrado para una futura implementación.

Se realizó un diagnóstico a la situación actual de la comercializadora TRANSGOLDEN SAS. Con el cual se pudo establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 Y OSHAS 18001, ya que fue el pilar importante para el diseño del sistema integral de gestión, que permitió que la empresa tenga un compromiso importante de la dirección y todo el personal, con el mejoramiento del desempeño y aumento de la satisfacción del cliente.

Se logró con la ayuda del propietario el diseño del sistema integrado de gestión, puesto que es un compromiso para su futura implementación, siendo necesario para la certificación de un sistema de gestión integral, implicando el desarrollo de actividades a seguir para el cumplimiento de las normas.

Se crearon los documentos necesarios para el sistema integrado de gestión, se pudo establecer la necesidad de unificarlos.

RECOMENDACIONES

Se abre la oportunidad de implementar el sistema de gestión integral, con el compromiso de buscar mejora continua en todos los procesos y compromiso con todo el personal para llevar a cabo la certificación del proceso de venta y demás para asignar la insignia de certificación. Involucrar al personal de la comercializadora con respecto al tema de certificación, concientizándolos con miras a fortalecer el compromiso con la satisfacción de los clientes y con el desempeño del sistema de gestión integral, Demostrando la importancia de cada uno en la empresa.

Mantener y actualizar el sistema de gestión de calidad en la comercializadora
TRANSGOLDEN SAS. Con base en las normas ISO 9001: 2015 Y OSHAS 18001: 2007.

REFERENCIAS

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001:2015.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos. NTC-OSHSAS 18001:2007.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. NTC-GTC 45. ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC ISO 9001:2005. ICONTEC.

WIKIPEDIA. Organización internacional de normalización.

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. Normatividad. Página web.
http://www.sic.gov.co/leyes?field_tipo_de_norma_value=1&field_tema_general_tid=All&field_anos_value=1999

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Normatividad. Página web.
<https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx>.

HERRERA CAROLINA Y PESO TOMY propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y medio ambiente para reducir los costos operacionales de la línea de producción 1 de la empresa TRIPLAY INDUSTRIAS GINA SAC, desarrollado por PEDRAZA LOBO, KAREN LIZETH, diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en la integración de la norma OHSAS 18001:2007 y decreto 1072 de 2015 de la empresa INGENIERIA & SERVICIOS SARBOH S.A.S.

LIZBETH ANDREA ISAZA. JULIO MELO. Guía para implementación de un sistema de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007 para proyectos de infraestructura vial.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Anexo 2

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

TABLAS

Tabla 1

Lista de chequeo sistema integrado

DIAGNÓSTICO EMPRESA TRANSGOLDEN SAS						
REQUISITOS		TEMAS	C	N C	CP	OBSERVACIÓN
ISO 9001/ 2015	OSHAS 18001/20 07					
4.1		Contexto de la organización		X		La organización no cuenta con ningún diseño de la NTC, también carece de un manual de calidad, pero se está realizando la gestión.
4.2		Expectativas de partes interesadas	x			La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.
4.3	4.1	Alcance del sistema de gestión integrado		X		No cuenta con un alcance integral del sistema de gestión integrado.
4.4		SIG Y Mapa de procesos		X		No se cuenta con un mapa de procesos haciendo que no haya interacción entre sí.
4.4		Caracterización de procesos		X		No cuenta con caracterización de sus procesos con sus entradas y salidas en cada etapa e interacción con cada operación.
5.1	4.4.1	Compromiso de la dirección	x			Actualmente la gerencia cuenta con alto compromiso para el diseño e implementación de NTC ISO Y OSHAS.

5.2	4.2	Política sistema integrado		X		no se ha establecido política integrada
5.3	4.4.1	Roles, responsabilidad y autoridad		X		No cuentan con funciones específicas para cada cargo.
6.1		Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
	4.3.1	Peligros y valoración de riesgos		X		
	4.3.2	Requisitos legales		X		La empresa no tiene cumplimiento de los requisitos legales dentro de una matriz, ya que el ARL es quien lo tiene.
6.2	4.3.3	Objetivos del sistema y programas		X		Al no contar con una política integrada no se establecen los objetivos de ambas NTC.
6.3		Planificación de cambios		X		No se realizan actas ni reuniones para abordar cualquier cambio que se presenta a la empresa.
7.1.1	4.4.1	Recursos (asegurar)		X		Los recursos establecidos están dirigidos al cumplimiento de los servicios de comercialización y venta y necesidades primarias pero no la gestión del sistema integral y mejora continua.
7.1.2		Personas (análisis capacidad)		X		Existe perfil de cargo, no se tiene copia de las carpetas de las hojas de vida.

7.1.3 y 7.1.4		Infraestructura y ambiente para los procesos	x			El uso de La infraestructura y el entorno es adecuado para la operación de todos los procesos.
7.1.5.1		Recursos para el seguimiento y medición		X		
7.1.5.2	4.5.1	Trazabilidad de las mediciones		X		
7.1.6		Conocimiento de la organización		X		El gerente realiza una inducción de reconocimiento de la empresa y sus diferentes dependencias del proceso de ventas, pero al personal no se le da conocimiento sobre la NTC.
7.2	4.4.2	Competencia		X		No cuenta con formatos de hojas de vida ni se evidencia carpetas con las hojas de vida.
7.3	4.4.2	Toma de conciencia		X		El personal no sabe sobre el SIG así que no se realiza capacitaciones.
7.4	4.4.3	Comunicaciones (interna y externa)		X		La empresa como no cuenta con el SIG no comunica su eficiencia.
	4.4.3.2	Participación y consulta		X		El ARL cumple las funciones de capacitar al personal frente a la seguridad y salud en el trabajo.
7.5.1 y 7.5.2	4.4.4	Información documentada				No cuentan con listado maestro puesto que no tienen formatos, listas, procedimientos establecidos.
7.5.3	4.4.5 y 4.5.4	Control de la información documentada		X		No se cuenta con un procedimiento para el control de documentos.

8.1	4.4.6	Planificación y control operacional	x			Cuenta los recursos necesarios para adquirir los productos y servicios con requisitos explícitos conforme al cambio dentro de los procesos. La empresa en clase de riesgos propios de la actividad laboral no cuenta con procedimientos necesarios para determinar peligros y riesgos.
8.2		Requisitos del producto o servicio	x			Cuentan con características del producto o servicios dando consulta personalizada. Cuentan con formato de pedidos con cambios dentro de 24 horas. Cualquier queja se hace verbal y es solucionada por el gerente dentro de las 24 horas, no cuenta con formato de PQR.
8.3		diseño y desarrollo de productos y servicios			x	La empresa no diseña los productos, ya que esta compra productos ya elaborados para su comercialización.
8.4		Control de productos, procesos y servicios suministrados externamente	x			Los productos son solicitados a través de un formato de pedido al proveedor con las características exigidas del cliente, con una oportunidad de 8 días para su entrega final. La empresa TRANSGOLEN cuenta con un contrato firmado con los proveedores.
8.5		Producción y provisión del servicio (identificación, trazabilidad, propiedad del cliente,			x	La empresa no produce productos puesto que esta los compra y vende productos ya elaborados, cuenta con personal competente para verificar las características exigidas al proveedor.

		preservación de producto, control de cambios)				
8.6		Liberación de productos y servicios				Cuentan con un formato de las características descritas por los clientes, dejando evidencia conformidad del pedido y aceptación del producto.
8.7		Control de salidas no conformes		X		Con el formato de las características del producto y servicio durante el pedido se verifica el pedido solicitado, de lo contrario se realiza una devolución describiendo acciones tomadas respecto a la no conformidad
	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	x			La ARL diseño un programa de emergencias la cual no ha sido actualizada.
9.1.1	4.5.1	Seguimiento y medición		X		No se han realizado auditorias.
9.1.2		Satisfacción del cliente		X		No se tienen encuestas de satisfacción para su análisis, puesto que las quejas de los clientes son verbales.
9.1.3		Análisis y evaluación		X		No cuenta con datos para realizar mejoras del sistema en cuanto a la satisfacción del cliente, estos no son analizados lo suficientes para generar acciones.
	4.5.2	Evaluación cumplimiento legal		X		No cuentan con una matriz legal del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
9.2	4.5.5	Auditoria interna		X		No se realizan auditorias, no tienen plan de auditorías, ni programas de auditorías.

9.3	4.6	Revisión dirección.		X		como no existe un SIG la dirección no tiene funciones de verificar
10	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción de mejora		X		No cuentan con un plan de mejora, ya que productos que son verificados mas no cumplen con las características exigidas son devueltas al proveedor.
	4.5.3.1	Investigación de incidentes	x			La ARL se encarga de los reportes de incidentes y accidentes, pero la empresa en si no cuenta con una gestora que pueda llevar a cabo esta función.

Tabla 2*Dofa debilidades – fortaleza – oportunidades - amenazas*

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. No cuenta con un sistema integrado de gestión.	1. Con la implementación del sistema de gestión, Cuenta con reconocimiento local y departamental por tener certificación de calidad.
2. No existen manuales.	2. Gran potencial número de usuarios en la ciudad.
3. No hay capacitaciones constantes del personal.	3. La empresa está comprometida con cada cliente según su necesidad a tal punto de satisfacerlas.
4. Manejo de marcas de bajo costo	4. Los inversionistas van a la vanguardia de la tecnología y excelentes oportunidades de mejora.
5. Que no puedan satisfacer las necesidades de los clientes.	5. convenios con empresas de marca internacionales que otorguen la exclusividad en la comercialización de sus productos para Norte de Santander.
	6. cierre de la frontera con Venezuela, aumentando clientes potenciales.
	Exclusividad para la comercialización de los productos de la marca LIFAN y Golden dragón y JMC para Norte de Santander.
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. El personal cuenta con la experiencia adecuada idónea y profesional para desempeñarse en el área.	1. Apertura de nuevas y existentes empresas de concesionarias de vehículos nuevos y

	usados, con procesos de estandarización y certificación de calidad.
2. Cuenta con la tecnología necesaria para el desarrollo de sus procesos y actividades.	2. La queja de inconformidad por parte del usuario.
3. La infraestructura es acta con amplias instalaciones.	3. Vehículos de iguales características a menor precio.
4. Atención personalizada y asesoramiento técnico.	4. Que los clientes se trasladen a otra empresa por desconocimiento de la marca.
5. Trato humanizado y de alto compromiso.	5. Que el recurso humano se encuentre insatisfecho, lo que hace negligencia o falta de compromiso en la actividad laboral.
6. El trabajo en equipo es constante.	6. Incremento en el mercado cucuteño de vehículos nuevos y usados venezolanos a menor precio.
7. Productor sustituto de calidad con precios exequibles.	7. Incremento a las tasas de interés por financiación.
8. Alianzas estratégicas con entidades financieras de inclusión flexibles.	
9. buena ubicación de la empresa.	
10. Respaldo en cuanto a garantía devoluciones y reclamos por parte del importador colbawen.	

Tabla 3*Estrategia Dofa*

ESTRAGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>F1 x O1 con el personal idóneo y competente la empresa se verá beneficiada para la certificación del sistema integrado de gestión.</p> <p>F4 + F5 x O2 +O3 la empresa cuenta con gran compromiso para hacer cumplimiento a las expectativas y necesidades del cliente, ofreciéndoles productos de calidad al alcance del bolsillo del cliente.</p> <p>F9 x O6 la ubicación de la empresa es visible con gran flujo de personas a su alrededor, aumentando la probabilidad de ventas en el negocio, gracias al cierre de la frontera se verá el interés por adquirir vehículos nacionales.</p>	<p>D1, D2 x O1 con la realización del diseño e implementación del sistema integrado de gestión, la empresa será reconocida a nivel departamental por gestión de calidad de los productos y servicios.</p>
ESTRAGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>F8, X A7: diseñar un plan de mercadeo y promoción de las marcas de bajo costo y buena calidad aprovechando las tasas de cambio actuales, las alianzas con entidades financieras y las exclusividades en la comercialización de dichas marcas.</p> <p>F10 x A3 la empresa ofrece productos automotriz, asegurando su total satisfacción con los requerimientos del cliente, respondiendo por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto.</p>	<p>D4 x A3 la empresa cuenta con marcas de excelente calidad, pero el problema radica en que no son marcas reconocidas en el mercado, se realizara un plan de mercadeo dando a conocer sus características mediante publicación en revistas y sitios web, para atraer la atención de los clientes potenciales.</p>

Tabla 4

Matriz despliegue de la política integral

MATRIZ DESPLIEQUE DE POLITICA				
DIRECTRIZ INTEGRAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	INDICADOR
Dar cumplimiento a los requisitos legales y aplicables.	Revisar periódicamente y actualizar el sistema integrado de gestión cumpliendo con los requisitos legales, de todos sus procesos creando un compromiso institucional.	Analizar los requisitos no cumplidos con actividades que allí realizan, revisando periódicamente la norma.	Realizar el diseño y documentación de los SIG en un 100%.	Requisitos cumplidos de la norma integrado / total de requisitos x100
		Conseguir los cumplimientos de las exigencias de la norma.		
Satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes	Identificar cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, mejorando todos los procesos obteniendo información de los aspectos críticos de los servicios.	Mejorar la percepción de la marca TRANSGOLDEN.	Conocer los beneficios de lograr la satisfacción de los clientes en un 80%	Clientes satisfecho / total encuestas de clientes x 100
		Medir niveles de afinidad que los clientes sienten con la empresa.	aumentando su interés por nuestros productos y servicios.	No usuario satisfechos por la atención / total usuarios x100

Compromiso de implementar y mejorar continuamente los SIG	Avanzar en el sistema integrado de gestión cumpliendo con los requisitos legales, mediante la mejora continua de todos sus procesos creando un compromiso institucional.	Analizar los requisitos no cumplidos con actividades que allí realizan, revisando periódicamente la norma.	Realizar el diseño e implementación de los SIG en un 80% en 6 meses.	Revisión de la norma por mes / revisión esperada por el mes x100
		Determinar la importancia de la implementación del SIG con los procesos de la empresa cumpla con las exigencias establecidas buscando el mejoramiento continuo.		Procesos que cumplen con los requisitos / total procesos institucionales x100
Mejora continua de sus procesos	Asegurar la calidad de los procesos, mediante implementación de acciones de mejora.	Ejecutar un compromiso con mejora de la calidad.	Lograr una mejor gestión de la ejecución de los procesos de mejora continua	No de acciones preventivas y oportunidad de mejora / No total acciones implementadas x100
		Orientar a las partes interesadas a la mejora continua y medidas para hacer el seguimiento de la misma.		Acciones correctivas y preventivas aplicadas / acciones detectadas.

		Aumentar el nivel de compromiso de los miembros de la organización respecto a la mejora continua de sus procesos.		No de procesos ajustados / total procesos de la empresa. X 100
Proveedores confiables y responsables.	Establecer criterios necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto de los proveedores.	satisfacción del cliente a través de entregas oportunas con cantidades y características requeridas por la empresa	aumentar la confianza con los clientes en un 100%	No de producto entregados conforme / No de productos entregados x100
		Mejorar la satisfacción del producto cumpliendo los requisitos definidos conforme a las necesidades de la empresa.		proveedores aprobados / total de proveedores x100
Disminuir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.	Promover programas de promoción y prevención de la salud a los trabajadores para su cuidado integral y colectivo.	capacitar al personal en normas de seguridad y salud en el trabajo con el apoyo del ARL	Aumentar en un 100% el autocuidado de los trabajadores respecto a temas de salud y seguridad en el trabajo.	No talleres de capacitación realizadas / talleres de capacitación programadas x 100
		Prevenir las condiciones de riesgo que puedan dar origen a accidentes y enfermedades		No acciones preventivas / No riesgos identificados x100

		concientizando sobre la seguridad e higiene ocupacional.		
--	--	--	--	--

Tabla 5

Caracterización proceso de venta

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MISIONALES						
OBJETIVO DE CALIDAD:					RESPONSABLE	
Cubrir de manera satisfactoria los requisitos y expectativas de nuestros clientes cumpliendo con sus especificaciones del producto.					VENTA	
ALCANCE	Inicia	Desde la presentación del portafolio de productos				
	Termina	Hasta la venta del producto				
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS						
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Gestión gerencial	Plan estratégico	P	Elaborar plan de venta	Gerente	Portafolio de servicios	Cliente externo
Cliente externo	Necesidades y expectativas	H	Contacto con el cliente presentar portafolio del producto.	Asesor comercial	Requisitos y expectativas del cliente.	Cliente externo
Cliente externo	Necesidades y expectativas		Orientar y asesorar al cliente.	Asesor comercial	Requisitos y expectativas del cliente.	Cliente externo
Cliente externo	Plan de venta		V	Verificar requerimiento y especificaciones del cliente con el producto.	Asesor comercial	Requisitos y expectativas del cliente.

Ciente externo	Presupuesto de la compra		Generar cotización	Asistente administrativa	Cotización	Asesor comercial
Asesor comercial	Solicitud de orden de compra		Generar orden de venta	Asesor comercial	Orden de venta	Asistente administrativa
Asistente administrativa	Factura	A	Facturación y cierre del contrato	Asistente administrativa	Factura	Ciente externo

Tabla 6

Criterios de seguimientos y control

CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL					
CONTROL	QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL
Controles en las entradas	plan de venta	Verificación del requerimiento del cliente con las especificaciones del producto.	gestión gerencial	Diario	orden de venta
Controles en las actividades	generar cotización	Generar confianza al cliente respecto al producto a comprar para su venta.	gestión gerencial	Diario	Cotización
Controles a las salidas	orden de venta	factura con el costo total del producto	asistente administrativa	Diario	Factura

Tabla 7*Recursos*

RECURSOS	
TALENTO HUMANO	Asesor comercial, asistente administrativa.
INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	Oficina con buena iluminación, sala de cliente, recepción, caja para pago
TECNOLÓGICOS	Equipo de cómputo y sistemas de información correo electrónico institucional.
REQUISITOS ASOCIADOS	
INDICADORES	No de productos entregado conforme/ total de productos vendidos x100

Tabla 8*Matriz de peligro*

 MATRIZ DE PELIGRO EN EL PROCESO DE VENTAS TRANSGOLDEN S.A.S				
No	TIPO DE PELIGRO	DESCRIPCIÓN DEL PELIGRO	POSIBLE RIESGOS	SUGERENCIA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL
1	FÍSICO	Iluminación	Alteración visual, cefaleas, accidente de trabajo	Mediciones de niveles de iluminación
				Mayor iluminación natural que artificial
				Control de resplandores y reflejos
				Cantidad y calidad de luz acorde a la labor a realizar
				Fuentes de luz libres de obstáculos
				Exámenes médicos ocupacionales
2	BIOMECANICO	Posturas forzadas o incorrectas o	Lesiones de los tendones de	Implementar pausas activa
				Diseño ergonómico del puesto de trabajo

		movimientos repetitivos	<p>espalda y neurovasculares, lesiones osteomusculares, trastornos musculoesquelético</p>	<p>Realizar las tareas evitando las posturas incómodas del cuerpo</p> <p>Reducir la fuerza que se emplea en ciertas tareas</p>
3	CONDICIONES DE SEGURIDAD	Locativo	<p>Caídas de personas, objetos, accidente de trabajo, golpes, contusiones, traumas, heridas.</p>	<p>Aplicación de procedimientos seguros</p> <p>Capacitación seguimiento de orden y aseo en el área de ventas</p> <p>Inspección periódica de las tablas del piso</p> <p>Superficies, pisos, secos sin obstáculos ni irregularidad</p> <p>Áreas de circulación con buena iluminación</p>
4	CONDICIONES DE SEGURIDAD	tecnológico	<p>Explosión, fuga, derrame, incendio, heridas, trauma, intoxicación</p>	<p>Capacitación seguimiento y control a la aplicación de procedimientos seguros</p> <p>Aislamiento de fuentes como el combustible.</p> <p>Dotación y capacitación en uso adecuado de extintores</p> <p>Conformación de brigada de emergencia</p> <p>Control de fuentes de calor</p> <p>Inspecciones de seguridad de tanques, mangueras y accesorio de gas y líquidos inflamables.</p> <p>Señalización de seguridad</p> <p>Simulacro de emergencia</p>

5	CONDICIONES DE SEGURIDAD	Público	Robos, atracos, asaltos, atentados, heridas,	Capacitación en manejo de riesgo público, que hacer antes, durante y después.
			alteraciones del comportamiento,	Custodiar el dinero en efectivo en lugares apropiados
			muerte.	Claridad a todo el personal sobre los protocolos de seguridad ante cualquier eventualidad de riesgo publico
6	PSICOSOCIAL		Carga física,	Política clara para prevenir acoso laboral y promover un ambiente seguro
			mental, psíquica o emocional,	Conformación comité convivencia laboral
			carga de trabajo, acoso laboral, estrés,	Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias
			alteraciones cardiovasculares, cefaleas, depresión, ansiedad, alteración del comportamiento.	
7	FENOMENOS NATURALES	Sismos, terremotos, vendavales, inundaciones, derrumbes	Sismos,	Diseño, ejecución plan de emergencia
			terremotos, vendaval,	Dotación y capacitación a la brigada de emergencia
			inundaciones, precipitaciones,	Inspecciones periódicas a infraestructuras y equipos de atención de emergencias
			heridas, traumas, aplastamiento, muerte	Capacitaciones a todos los niveles de la organización en cómo actuar antes, durante y después de la emergencia.

Tabla 9

Listado maestro de documentos

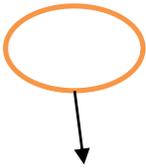
		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					código: GC-CD-FO-02		
							versión: 01		
No	PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISOR POR	APROBADO POR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO	
1	Gestión de calidad	GCCD-PR-01	Procedimiento control de documentos	Coordinadora de calidad	Gerente		1	No divulgado	
2	Gestión de calidad	GC-CD-FO-01	Formato control de documentos	coordinadora de calidad	Gerente		1	No divulgado	
3	Gestión de calidad	GC-CD-FO-02	Listado maestro de documentos	coordinadora de calidad	Gerente		1	No divulgado	
4	gestión de calidad	GCED-PR-01	Elaboración de documentos	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO	
5	gestión de calidad	GC-CYE-PR-01	Procedimiento capacitación y entrenamiento	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO	
6	gestión de calidad	GC-AU-PR-01	Procedimiento auditoria	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO	

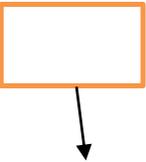
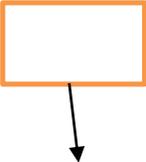
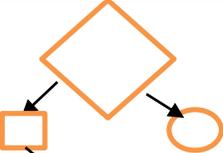
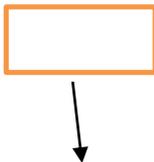
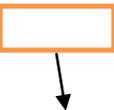
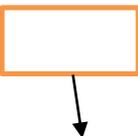
7	gestión de calidad	GC-ACP-PR-01	Procedimiento de acción de mejora (correctiva, preventiva)	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO
8	gestión de calidad	MSIG-01	Manual sistema integrado de gestión.	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO
9	gestión de calidad	GC-SST-PR-02	Procedimiento identificación de requisito legal	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO
10	gestión de calidad	GC-SST-FO-02	Formato de identificación de requisito legal.	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO
11	gestión de calidad	GC-SST-PR-01	procedimiento registro e investigación de incidente y accidente laboral	coordinadora de calidad	Gerente		1	NO DIVULGADO
12	Gestión de calidad	GC-SST-FO-03	Formato de identificación de peligros	Coordinadora de calidad	Gerente		1	No divulgado

13	gestión de calidad	GC-SST-PR-04	procedimiento preparación y respuesta ante emergencia	coordinadora de calidad	Gerente	1	NO DIVULGADO
14	comercialización y venta	CV-PR-01	procedimiento de venta	coordinadora de calidad	Gerente	1	NO DIVULGADO
15	comercialización y venta	CV-CAR-01	caracterización proceso venta	coordinadora de calidad	Gerente	1	NO DIVULGADO
16	comercialización y venta	CV-PQRS-PR-01	procedimiento PQRS	coordinadora de calidad	Gerente	1	NO DIVULGADO
17	comercialización y venta	CV-PNC-PR-01	procedimiento control de no conformidades y/o producto o servicio no conforme.	coordinadora de calidad	Gerente	1	NO DIVULGADO

Tabla 10

Procedimientos N° 1 Procedimiento de venta

No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	CONTACTO CON EL CLIENTE: necesidad de compra del cliente.		Gerente	Solicitud

2	ORIENTAR: asesorar al cliente y presentar portafolio del producto.		Asesor comercial	Portafolio de productos.
3	VERIFICA REQUERIMIENTO: verificar especificaciones con del cliente con el producto.		Asesor comercial	
4	COTIZACION: generar cotización.		Asesor comercial	Cotización
5	VERIFICACION STOCK: revisar dentro del inventario si ahí el producto solicitado.		Auxiliar administrativa	Inventario
6	SI NO HAY: producto, realizar pedido al gerente para la compra con el proveedor. VAS COLOMBIA		Gerente	
7	VERIFICAR: fecha de abastecimiento del producto.		Auxiliar administrativa	
8	INFORMAR FECHA: con el cliente.		Auxiliar administrativa	
9	ORDEN DE VENTA: generar la orden de la venta.		Auxiliar administrativa	Orden de venta

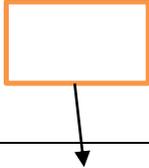
10	EMISION DE FACTURA: facturación y cierre del contrato o guía de despacho.		Auxiliar administrativa	Factura
11	ENTREGA: entregar el productor al cliente.		Auxiliar administrativa	

Tabla 11*Nº 2 Procedimiento de elaboración de documentos*

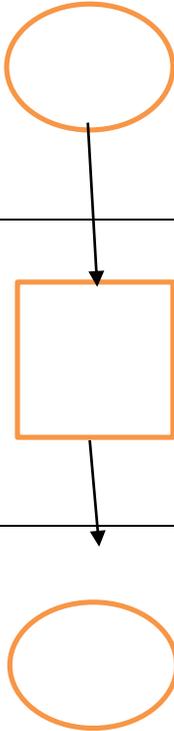
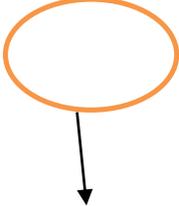
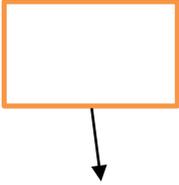
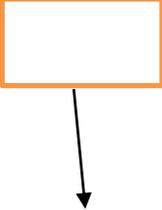
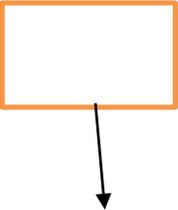
No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	ELABORAR EL DOCUMENTO: diseñar, modificar y actualizar los documentos necesarios para el control de la documentación		Coordinador de Calidad	Procedimientos, políticas, guías, formatos entre otros.
2	REVISAR LOS DOCUMENTOS: el jefe inmediato o el encargado del mantenimiento, verifica el cumplimiento de los lineamientos de los documentos y los aprobara		Coordinador de calidad	Procedimientos, políticas, guías, formatos entre otros.
3	ENVIAR DOCUMENTOS: enviar documentos nuevos o actualizados al coordinador de calidad vía correo transgoldensas@hotmail.com		Auxiliar Administrativa	Correo institucional

Tabla 12*No 3 Procedimiento control de documentos*

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	Modificaciones y actualización: solicitar el cambio, modificación, eliminación del documento.		Coordinador de Calidad	Documentos del SIG
2	ENVIAR NOVEDADES: la persona que realice la modificación, enviara al correo transgoldensas@hotmail.com		Coordinador de calidad	Correo institucional
3	REGISTRAR: deberá realizar registro en formato de novedades de la documentación.		Auxiliar Administrativa	Formato de registro de novedades
4	REVISION DE CAMBIOS: verificar los documentos adjuntos cumplan con el procedimiento elaboración de documentos.		Coordinador de calidad	Elaboración de documentos
5	EJECUTAR CAMBIOS: el coordinador realizara cambios solicitados. Para documentos nuevos, asignar código de acuerdo al		Coordinador de calidad	Formato de registro de novedad

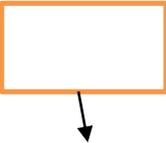
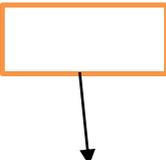
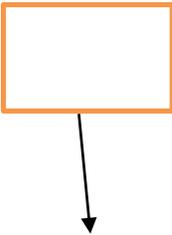
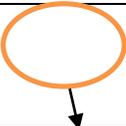
	proceso que pertenezca y la revisión.			
5	ACTUALIZACION: incluir cambios en el formato de listado maestro de documentos.		Coordinador de calidad	Listado maestro de documentos
6	DISPOSICION: dar ubicación correcta y final al documento dentro del SIG		Coordinador de calidad	NA
7	ARCHIVAR: los documentos enviados por cada responsable del proceso, sea versión antigua con versión nueva se deberán guardar en las carpetas establecidas por documentación obsoletas.		Coordinador de calidad	NA
8	COMUNICAR CAMBIOS: socializar cambios al personal que interviene en cada proceso.		Responsable del proceso	Formato de capacitación.

Tabla 13

Nº 4 Control de documentos externos

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	REQUERIMIENTO NUEVO DOCUMENTO: identificar el		Coordinador de Calidad	Documentos del SIG

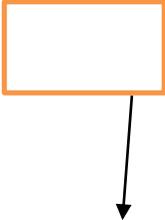
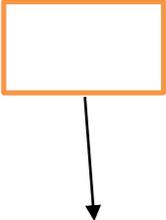
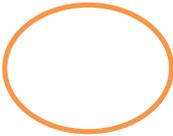
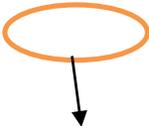
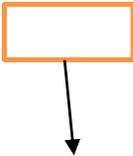
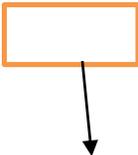
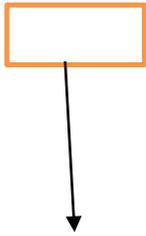
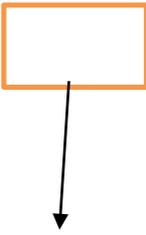
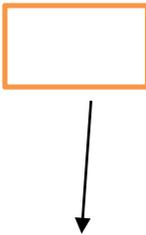
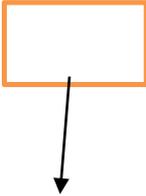
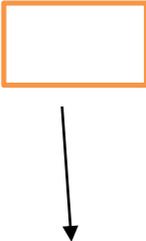
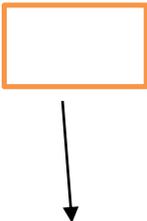
	documento externo que deberá incluirse al SIG			
2	FACILITAR EL DOCUMENTO: comunicar y entregar el documento al coordinador de calidad.		Responsable del proceso	Formato entrega de documentos
3	ANADIR DOCUMENTO AL LISTADO MAESTRO: realizar el seguimiento de modificaciones y actualizaciones en el listado maestro de documentos externos		Coordinador de Calidad	Listado maestro de documentos
4	REVISAR VIGENCIA: solicitar anualmente la revisión de los documentos para determinar su vigencia y si deben ser renovados		Coordinador de Calidad	Listado maestro de documentos

Tabla 14

Nº 5 Procedimiento PQRS

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	PRESENTACIÓN DE PQRS: el cliente presenta la PQRS, ya sea escrita o verbal.		Coordinador de Calidad	Documentos del SIG

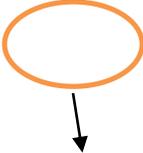
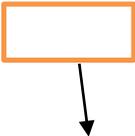
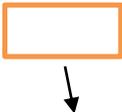
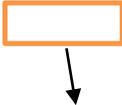
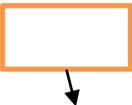
2	ENTREGA FORMATO: se hace entrega de formato para que el cliente diligencie la PQRS.		Coordinador de calidad	Formato PQRS
3	RADICACION DEL FORMATO: se diligencia el formato o se recibe el escrito.		Auxiliar administrativa	Formato PQRS
4	ANALISIS: se revisa el formato para el estudio inicial, se inspeccionan los datos registrados. Se hace un análisis de interpretación del asunto.		Coordinador de calidad	Formato PQRS
5	HOJA DE SEGUIMIENTO: se abre una hoja de cálculo donde se registran todos los datos del cliente, motivo, fecha, dependencia afectada, responsable, recibido. Oficio final de respuesta y tiempo de respuesta y observaciones.		Coordinador de calidad	Formato seguimiento PQRS
6	ELABORACIÓN DE OFICIO: se revisa la PQRS y se determina la unidad funcional comprometida y el responsable del		Coordinador de calidad	Comunicado interno Correo institucional.

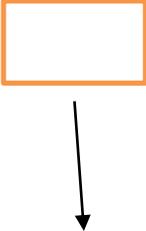
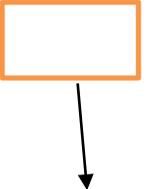
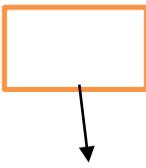
	requerimiento a fin de dar una solución a la solicitud del cliente.			
7	<p>RESPUESTA</p> <p>RESPONSABLE: se recibe el oficio de respuesta del responsable de PQRS y se evalúa la respuesta dada.</p>		Coordinador de calidad	Carta
8	<p>REGISTRO</p> <p>SEGUIMIENTO: se hacen todos los registros en la hoja de seguimiento según sus clasificaciones, por procesos</p>		Coordinador de calidad	Planilla excel
9	<p>OFICIO DE RESPUESTA:</p> <p>se realiza oficio con base a la respuesta enviada por el responsable de la solución, dejando constancia en la hoja de seguimiento y se responde.</p>		Coordinador de calidad	Carta respuesta
10	<p>ENVIO DE RESPUESTA: se firma por el representante legal de la comercializadora o coordinador de calidad, según el caso.</p> <p>Se envía oficio final de respuestas.</p>		Coordinador de calidad	Carta con informe

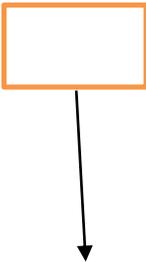
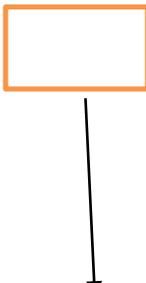
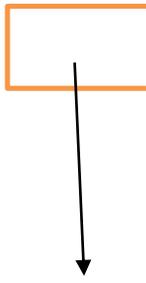
11	CONSOLIDADO DE DATOS: se hace el cierre del procedimiento generado los indicadores e informe para establecer los planes de mejoramiento		Coordinador de calidad	Informe.
----	---	---	------------------------	----------

Tabla 15

Nº 6 Procedimiento auditoría

No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	ELABORAR PLAN DE AUDITORIA: el líder de calidad elabora un programa de auditoria en el cual registra las fechas de auditoria.		Coordinador de Calidad	Plan de auditoria
2	AJUSTAR: modificar plan de auditoria si es dado el caso para su aprobación.		Coordinador de calidad	Programa de auditorias
3	APROBAR PROGRAMA DE AUDITORIA: presenta el programa ante el gerente para su aprobación o para realizar correcciones		Auxiliar administrativa	Programa de auditoria.
4	COMUNICAR: el responsable deberá darlo a conocer.		Coordinador de calidad	Acta de reuniones
5	SELECCIÓN EQUIPO AUDITOR: seleccionar al equipo auditor		Coordinador de calidad	

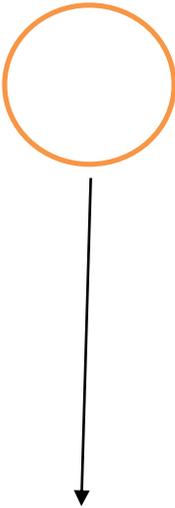
	describiendo quien será el auditor líder, y acompañantes teniendo en cuenta la competencia y experiencia de cada uno.			
6	DISTRIBUCION DE LABORES DE AUDITORIA: el auditor líder distribuirá las labores de revisión documental y preparación previa de la auditoria para garantizar el cumplimiento del objetivo y del alcance contenido en el plan de auditoria.		Líder auditor	Acta de reunión.
7	ELABORAR PLAN DE AUDITORIA: el equipo auditor elabora el plan o los planes de auditoria conforme al programa de auditoria aprobado.		Líder auditor	Plan de auditoria
8	COMUNICAR PLAN DE AUDITORIA: informara al personal involucrado en la auditoria de las fechas que esta se llevara a cabo, para que se programen y dejen el tiempo necesario para recibir al auditor		Líder auditor	Correo institucional. Acta de reuniones.
8	ALISTAR MATERIALES: el líder realizara el alistamiento de los materiales necesario para llevarla a cabo.		Coordinador de calidad	Lista de chequeo

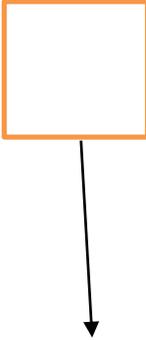
9	EJECUTAR LA AUDITORIA: se inicia con la realización de apertura, en la cual el auditor líder se presenta y presenta al equipo auditor, da lectura del plan de auditoria dando a conocer todos los aspectos necesarios para el desarrollo.		Equipo auditor	Acta apertura
10	REUNION DE CIERRE: al finalizar la auditoria, se convoca a la reunión de cierre, en la cual el auditor líder y su equipo, se reúnen con los auditados para hacer lectura del informe de auditoría, describiendo los hallazgos encontrados en los procesos auditados.		Auditor líder	Acta de cierre
11	INFORME FINAL: una vez cerrada la auditoria el auditor líder tiene una semana para presentar en medio físico y digital el informe de auditoría, incluyendo los anexos que tenga lugar		Auditor líder	Informe de auditoria
12	SOCIALIZAR: en gerente en compañía del equipo auditor deberá comunicar los aspectos positivos y negativos que ha dejado la realización de la auditoria		Gerente	Informe de auditoria

13	FORMULAR PLANES DE MEJORA: los líderes de los procesos auditados deben reportar el plan de mejoramiento al coordinador de calidad en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de recibir el informe de auditoría.		Coordinador de calidad	Plan de mejora
----	--	---	------------------------	----------------

Tabla 16

Nº 7 Procedimiento capacitación y entrenamiento

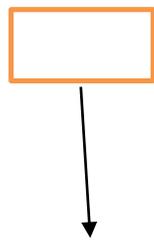
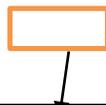
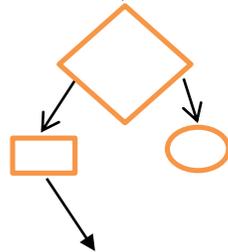
No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	NECESIDADES DE CAPACITAR: es necesario que el talento humano responsable de las capacitaciones pueda identificar la necesidad de capacitación, esto se puede realizar por medio de las siguientes técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Bajo desempeño - Auditorias - Oferta de capacitación. 		Gerente Coordinador de Calidad Comité de calidad	Documentos del SIG

2	<p>PLANEAR LAS CAPACITACIONES:</p> <p>realizar cronograma de capacitación a establecer anualmente de acuerdo a las capacidades y necesidades del personal, será modificado según necesidad.</p>		<p>Coordinador de calidad</p> <p>Comité de calidad</p>	<p>Cronograma de capacitación y educación continua.</p>
3	<p>CONVOCAR AL TALENTO HUMANO: se notificara al personal por medio de correos institucionales o memorando informativo, circulares indicando fecha, hora, lugar establecido.</p>		<p>Coordinador de calidad</p> <p>Comité de calidad</p>	<p>Lista de empleados.</p> <p>Memorando informativo</p>
4	<p>REALIZAR CAPACITACION: el coordinador de calidad, ejecutaran el programa de capacitación siguiendo los cronogramas establecidos.</p>			<p>Lista de asistencia</p>
5	<p>MANTENER DOCUMENTACION:</p> <p>archivar constancias de la capacitación.</p> <p>Acta, listado de asistencia, registro fotográfico,</p>		<p>Coordinado de calidad</p> <p>Comité de calidad</p>	<p>Constancias, actas, listado de asistencia.</p>

	evaluaciones, diapositivas de los temas de aprendizaje.			
--	---	--	--	--

Tabla 17

Nº 8 Procedimiento registro e investigación de incidente y accidente laboral

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	Trabajador sufre accidente		Coordinador de Calidad	registro
2	Avisa al jefe inmediato		Coordinador de calidad	Ficha técnica
3	Jefe inmediato reporta accidente ARL		Coordinador de calidad	Reporte accidente
4	Paciente informa lo ocurrido en la oficina de TEMPORAL S.A. a realizar reporte de accidente de trabajo y gestión de toma de versión dentro de 48 horas hábiles		Coordinador de calidad	Reporte de accidente
5	Es trasladado al centro de atención más cercano			Carnet de identificación
6	Es atendido por médico general verificando un diagnóstico inicial		Medico	Consulta médica historia clínica.
	- Envían laboratorios y radiografías si es necesario.			Ordenes medicas

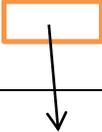
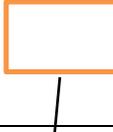
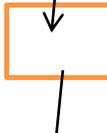
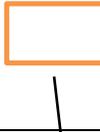
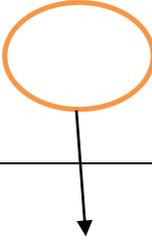
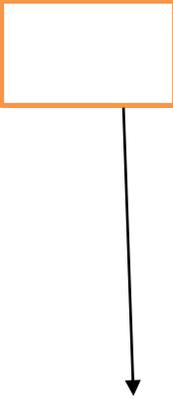
	Genera alta médica con recomendaciones e indicaciones médicas.			
7	No da alta médica continua en proceso hospitalario.		Médico	
8	Salida final del proceso hospitalario y tratamiento		Admisión	Formula médica, incapacidad.
9	Paciente se dirige a recibir por parte de la clínica resumen de la HCL epicrisis, reporte de accidente		Centro hospitalario	Historia clínica
10	Líder de SST realiza investigación dentro de los 15 días siguientes al accidente		Coordinador de calidad	Formato reporte accidente
11	Trabajador se dirige a la oficina AXA COLPATRIA, presentando copia de la historia clínica.		trabajador	Copia de la historia clínica
12	AXA COLPATRIA da autorización de consultas y tratamiento ordenado.		Líder AXA COLPATRIA	autorización
13	Paciente con autorización de tratamiento ordenado		Trabajador	autorización
14	Por cada control por consulta médica debe ser informada al coordinador SST		Trabajador	Control medico
15	Medico determina si hubo enfermedad laboral		Medico laboral	Historia clínica

Tabla 18

Nº 9 Procedimiento identificación de requisitos legales del SIG

Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	IDENTIFICA Y CONSULTA: la consulta para la identificación de nuevos requisitos legales asociadas al sistema integral de gestión.		Coordinador de Calidad	
2	MECANISMO DE CONSULTA: páginas web de consulta de legislación tales como: <ul style="list-style-type: none"> - www.wsp.presidencia.gov.co/normatividad. - www.Mintrabajo.gov.co. - www.minsalud.gov.co - www.funcionpublica.gov.co - www.positiva.gov.co - www.cnsc.gov.co 		Coordinador de calidad	
3	MECANISMOS CONSULTA ADOPCION VOLUNTARIA: página web que emiten normas de adopción voluntaria como: <ul style="list-style-type: none"> - www.cdc.gov. centros control enfermedades. - www.who.int/es. OMS - www.nfpa.org consejo para consumidor sobre problemática del fuego y protección y prevención USA. - www.osha.gov departamento trabajo USA 		Coordinador de calidad	

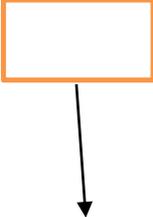
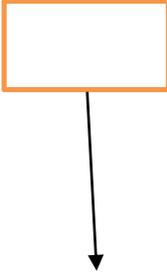
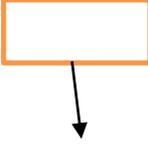
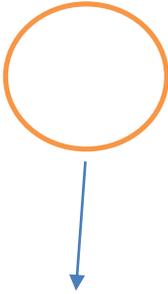
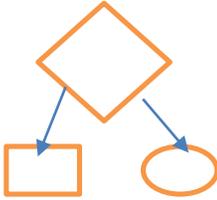
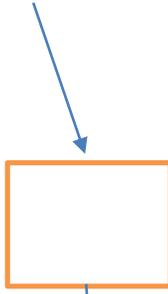
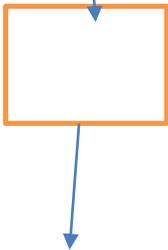
	- www.icontec.org . Sitio colombiano de NTC.			
4	REGISTRAR: escribir en el formato identificación de requisitos legales del SIG.		Coordinador de calidad	Matriz requisito legal.
5	EVALUAR EL CUMPLIMIENTO: evaluara el cumplimiento de los requisitos legales que adopte la comercializadora, como mínimo 2 veces al año y en caso extraordinario de presentarse un supuesto siniestro.		Coordinador de calidad	Formato de registro de novedad
5	DETERMINAR ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO: las acciones deben ser pertinentes al cumplimiento legales identificados y pueden ser acciones a realizar como: acciones preventivas cuando requiera intervención de varias dependencias y recursos asignados y acciones correctivas cuando este incumpliendo conlleve alguna sanción.		Coordinado de calidad	Plan de mejoramiento.
6	SEGUIMIENTO: realizar seguimiento a la actualización de la identificación de los requisitos legales y aplicables de acuerdo a lo establecido por la comercializadora.		Coordinador de calidad	Matriz legal
7	COMUNICAR CAMBIOS: socializar cambios al gerente, identificando la necesidad de actualizar la matriz legal.		Coordinador de calidad	Matriz legal

Tabla 19

Nº 10 Procedimiento acciones de mejoras correctivas

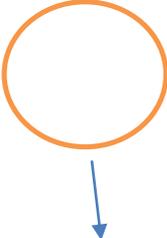
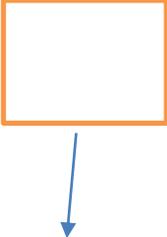
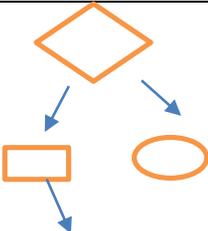
No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	IDENTIFICAR NO CONFORMIDAD: Determinar no conformidades o situaciones que afectan el funcionamiento del Sistema Integrado de gestión dela empresa TRANSGOLDEN SAS.		Coordinador de Calidad, equipo auditor y entes externos	Plan de acción
2	¿ES ACCION CORRECTIVA?: Analizar si el hallazgo planteado requiere una acción correctiva o es suficiente ejecutar una acción inmediata para cerrar el hallazgo.		Coordinador de calidad	Plan de acción
3	DOCUMENTAR ACCION CORRECTIVA: Registrar el hallazgo en el formato de solicitud de acción correctiva. Este registro debe enviarse por correo electrónico al departamento de QHSE. transgoldensas@gmail.com		Funcionario que emite la acciones	Plan de acción
4	DOCUMENTAR ACCIONES: En el formato análisis de causa, se debe hacer el análisis de causa, identificando las situaciones que están generando el hallazgo, hasta		Coordinador de calidad	Plan de acción

	llegar a la causa principal. Con base en esta revisión se debe determinar el plan de acción.			
5	<p>GENERAR ANALISIS DE CAUSA Y PLAN ACCION: El coordinador revisa si las acciones correctivas planteadas son las adecuadas para dar cierre al hallazgo. Si se identifican fallas, se solicita al responsable que replantee las acciones y vuelva a enviar el plan de acción</p>		Coordinador de calidad	Plan de acción
6	<p>EJECUCION DE PLAN DE ACCION: Realizar plan de acción con base en análisis de causa planteado.</p>		Coordinador de calidad	Plan de acción.
7	<p>VERIFICACION DE LA EFICACIA Y CIERRE: Realizar seguimiento a las acciones planteadas hasta lograr el cierre eficaz, es decir, que éstas hayan eliminado la causa raíz de la no conformidad presentada</p>		Coordinador de calidad	Plan de acción.
8	<p>ESTANDARIZACION DE ACCIONES: Si las acciones correctivas implementadas son adecuadas y no se encuentran dentro del SIG, se deben incluir dentro del</p>		Coordinador de calidad	Implementación plan de acción.

	sistema y divulgar a los interesados para su aplicación.			
--	--	--	--	--

Tabla 20

Nº 11 Procedimiento acciones de mejoras preventivas

No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	IDENTIFICAR SITUACIONES, ACTOS Y/O NO CONFORMIDADES: Cualquier persona de la organización podrá detectar situaciones o no conformidades potenciales, y las reporta al coordinador de calidad.		Coordinador de Calidad, equipo auditor y entes externos	Plan de acción
2	REGISTRAR LA ACCION PREVENTIVA GENERADA: se registra en el formato plan de acción.		Coordinador de calidad	Plan de acción
3	ENVIAR INFORMACION: se revisa la acciones propuestas cumplen como acciones preventivas, de lo contrario, se debe hacer tratamiento de acciones correctivas enviar transgoldensas@gmail.com		Funcionario que emite la acciones	Plan de acción
4	¿ES ACCION PREVENTIVA? SI De acuerdo a las acciones propuestas, se coordina el plan de acción involucrando el personal		Coordinador de calidad	Plan de acción

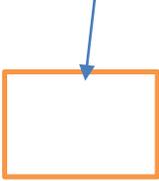
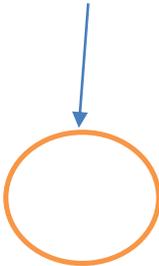
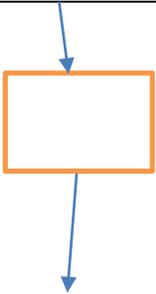
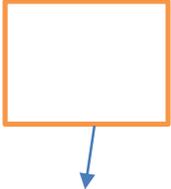
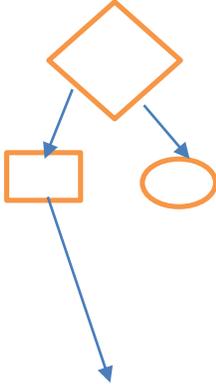
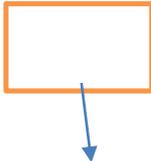
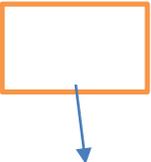
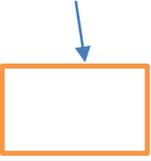
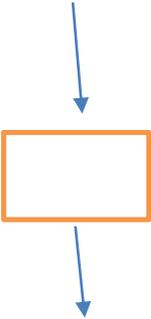
	interesado. En caso de requerirse recursos adicionales, (financiero, humano, infraestructura), según aplique, se debe revisar los presupuestos asignados con el fin de hacer los requerimientos y/o solicitar aprobación de adicionales.			
5	EJECUCION PLAN DE ACCION: Realizar seguimiento a la realización de las acciones planteadas hasta lograr el cierre eficaz		Coordinador de calidad	Plan de acción
6	VERIFICACION DE LA EFICACIA Y CIERRE: Si las acciones preventivas implementadas, son adecuadas y generaron mejora en el proceso, se deben incluir dentro del sistema y divulgar a los interesados para su aplicación		Coordinador de calidad	Plan de acción.
7	ESTANDARIZACION DE ACCIONES: Si las acciones preventivas implementadas son adecuadas y no se encuentran dentro del SIG, se deben incluir dentro del sistema y divulgar a los interesados para su aplicación.		Coordinador de calidad	Implementación plan de acción

Tabla 21

Nº 12 Procedimiento control de no conformidades y/o producto o servicio no conforme

No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO DOCUMENTO
1	RECEPCION: Recibir los productos.		Auxiliar administrativa.	Solicitud de compra.
2	REALIZAR INSPECCION DEL PRODUCTO: Determinar las condiciones de entrega del producto y establecer si la mercancía cumple con las condiciones de compra.		Auxiliar administrativa.	Lista de chequeo inspección
3	DETERMINAR PNC: Identificar y registrar los productos no conforme, según el procedimiento de recepción y almacenamiento de mercancía.		Auxiliar administrativa.	Formato de no conformidades.
4	LA NC ES MOTIVO DE DEVOLUCION: SI: Realizar la devolución, registrarla en el formato correspondiente y enviar por e-mail la no conformidad al departamento de gerencia al proveedor VAS COLOMBIA. NO: Continúe con la siguiente etapa.		Auxiliar administrativa.	Formato devoluciones
5	ALMACENAMIENTO: Luego de recibir el producto, este pasa a almacenamiento		Coordinador de calidad	

	antes de ser pasado a exhibición, allí debe hacerse una inspección de rutina para evaluar las condiciones del área de almacenamiento y del producto.			
6	Determinar la No Conformidad que se puedan encontrar en el producto. Colocar el producto en el lugar establecido para No Conforme.		Coordinador de calidad	
7	Determinar la acción necesaria para corregir la No Conformidad y establecer responsable para ejecutarla.		Coordinador de calidad	Plan de acción
8	Si el PNC no puede ser corregido, debe evaluarse y devolver al proveedor		Coordinador de calidad	devolución
9	ALMACENAMIENTO: Después de la etapa de almacenamiento del producto. Allí se realiza una evaluación para verificar sus características.		Auxiliar administrativa. Coordinador de calidad.	
10	INSPECCION DE RUTINA: Si hay hallazgo de no conformidad, esta debe ser evaluada para saber si puede o no ser corregida. El producto que no cumple debe colocarse en un lugar específico para productos No conformes.		Auxiliar administrativa, coordinador de calidad,	

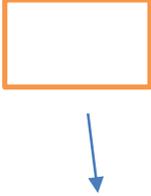
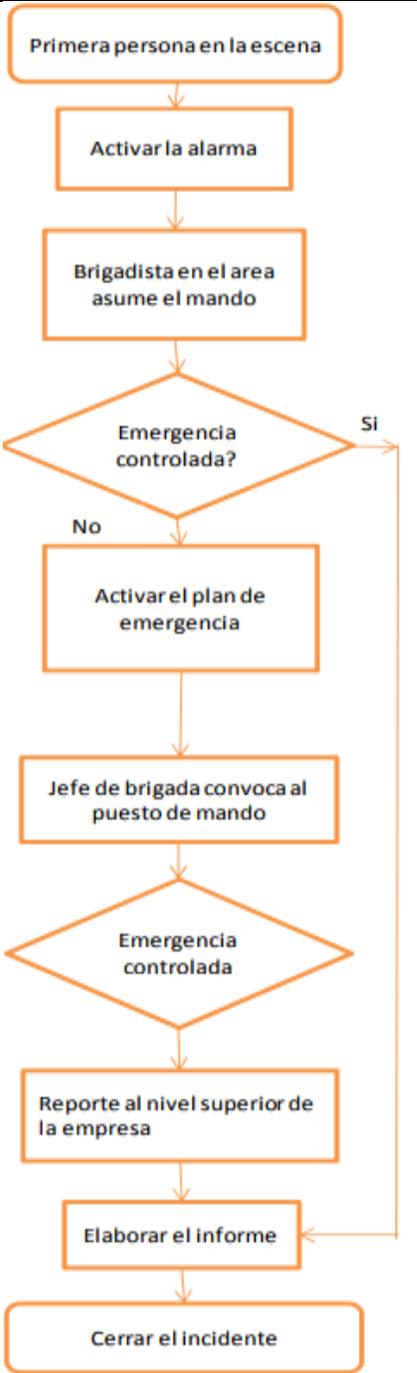
11	EXHIBICION: Si el producto cumple con las características establecidas a nivel interno o por el cliente, pasa a sala de exhibición.		Auxiliar administrativa	
12	PRODUCTO EN VENTA: Si el producto cumple con las especificaciones requeridas puede ser servido y pasar al consumidor.		Asesor comercial	Portafolio de productos.

Tabla 22*Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias*

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ETAPA	RESPONSABLE
Cualquier persona de la empresa detecta la situación de emergencia. La persona da el aviso al brigadista más cercano del área. El brigadista en el área asume el mando e inicia el procedimiento correspondiente para el control del evento. Se activa el plan de emergencias de la empresa y se inician los procedimientos necesarios para el control del evento.		Primer persona en la escena Brigadista del Área
El jefe de brigada convoca al puesto de mando para controlar la emergencia ya sea interno o externo según sea el evento y sede el mando en caso de ser externo		Jefe de Brigada

Cuando la emergencia este controlada el jefe de la brigada elabora el respectivo reporte para informar a la gerencia

Se realiza la investigación respectiva.



Jefe de Brigada

Respectiva. Jefe de Brigada