



*METODOLOGÍA PRÁCTICA PARA INTEGRAR
LAS NORMAS NTC ISO 9001:2015, NTC
OHSAS 18001:2007 Y LOS DECRETOS 348 DE
2015 Y 1072 DE 2015, CAPÍTULO VI PARA
EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL*



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



ELABORADO POR:

ANGELA BIBIANA TRIANA

Estudiante de
MAESTRÍA CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS – ICONTEC

BOGOTÁ
2017

1 PROPUESTA METODOLÓGICA

La presente propuesta ha tomado como base para la integración de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 y los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI la norma técnica PASS 99:2012, la cual en esta versión utiliza la misma categorización como marco al anexo SL estructura de alto nivel. Esta expresa que: “Muchos de los requisitos de las normas son comunes y estos pueden ser prácticamente integrados bajo un sistema de gestión genérico”. Estos elementos son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

1.1 Estructura PASS 99:2012

1.1.1 Contexto de la Organización

Corresponde a la descripción en cuanto a si la organización establece, documenta, implanta y mantiene los requisitos generales para sus procesos según la NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001: 2007 como también los requisitos que exigidos por los decretos 1072 de 2015 y 348 de 2015.

Tabla 1 contexto de la organización

MATRIZ COMPARATIVA ENTRE NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, Decreto 348:2015 y Decreto 1072:2015						
NTC OHSAS 18001:2007		NTC ISO 9001:2015		Decreto 348:2015	Decreto 1072:2015 (Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6)	
Ítem	Requisito	Ítem	Requisito	Requisito	Ítem	Requisito

Fuente: Elaboración propia

PASO 1: La organización debe establecer las variables externas e internas que son pertinentes con la dirección estratégica y que pueden afectar el logro de sus objetivos. Entre las **variables externas** se pueden considerar las siguientes: económicas, sociales, culturales, demográficas y ambientales, políticas, legales, gubernamentales, tecnológicas, competitivas y mercados.

<https://tklitatea.tknika.net/2016/02/24/actualizacion-de-las->



normas-iv-contexto/

De igual forma se deben considerar las **variables internas**, las cuales pueden ser: recursos humanos, estrategias, recursos financieros, costos, equipos e instalaciones, características del servicio, valores, conocimiento, desempeño de la organización.

Para el cumplimiento de este requisito se pueden utilizar herramientas como: las cinco fuerzas de Porter, análisis pest/peste/ pestel, matriz de perfil competitivo, matriz de evaluación de factores externos, matriz de evaluación de factores internos, benchmarking, matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas). De las herramientas mencionadas anteriormente la más común es la matriz DOFA, debido a su carácter práctico, el cual permite desarrollar una evaluación integral arrojando resultados concretos en términos de estrategia. Se desarrolla mediante la combinación de factores claves que previamente la empresa selecciona (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas). A continuación se presentan los pasos para hacer este análisis:

Análisis estratégico DOFA

- Matriz de Evaluación de los Factores Externos (EFE)

Mediante la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (EFE) se logra determinar y agrupar los factores externos que rodea la organización con la ayuda de la siguiente tabla.

Tabla 2 Modelo matriz evaluación de los factores externo

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIF	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
AMENAZAS			
Total			

Fuente. David, Fred R. (2003:111). Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Para la construcción de la matriz se deben desarrollar los siguientes pasos¹:

1. Elaborar lista de factores externos claves.
2. Asignar el peso el cual indica el valor de importancia relativa para tener éxito en el sector de la empresa.
3. Asignar una clasificación de uno a cuatro a cada factor, donde :
 - ✓ 1. La respuesta es deficiente.
 - ✓ 2. La respuesta es de nivel promedio.
 - ✓ 3. La respuesta está por arriba del promedio.
 - ✓ 4. La respuesta es excelente

¹ David, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. 2003. Editorial Prentice Hall. México.

4. Se multiplica el peso por la calificación de cada factor, obteniendo un total ponderado.
5. Efectuar sumatoria para tener un total ponderado.

El mayor peso ponderado que se puede obtener será 4.0, lo cual indica que la empresa sabe aprovechar las oportunidades y elude las amenazas que se presentan y el valor más bajo será 1.0 queriendo decir que la empresa no aprovecha las oportunidades presentes, ni evita las amenazas. El valor medio ponderado será de 2.5

- Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI)

Mediante la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI) se recopilan los factores internos de mayor importancia que repercuten dentro de la organización. Esta matriz se construye a partir de los siguientes pasos.

Tabla 3 Modelo matriz evaluación de los factores internos

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIF	PESO PONDERADO
Fortalezas			
Debilidades			
Total			

Fuente. David, Fred R. (2003:111). Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Para la estructuración de esta matriz se deben desarrollar los siguientes pasos²:

1. Elaborar una lista de los factores internos claves.
2. Asignar el peso para determinar el valor de importancia.
3. Asignar clasificación para cada factor, donde 1 es una debilidad mayor, 2 es una debilidad menor, 3 es una fortaleza menor, 4 es una fortaleza mayor.
4. Multiplicar el peso por la calificación de cada factor, obteniendo un total ponderado.
5. Efectuar la sumatoria de los totales ponderados, obteniendo un total general.

El valor total ponderado puede variar entre 1.0 a 4.0, siendo el promedio de 2.5, los puntajes de valor por debajo de 2.5 indican que la empresa es débil internamente, mientras que los puntajes por encima de 2.5 poseen una posición interna sólida.

Etapas de Formulación de Alternativas

² David, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. 2003. Editorial Prentice Hall. México.

Una vez realizados los análisis externos e internos se identifican los factores más relevantes de los cuadros anteriores, los cuales serán tratados mediante la matriz DOFA, que será la base para realizar un listado de los factores claves como debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Ilustración 1 Matriz DOFA



<http://lauramateo.es/wp-content/uploads/2013/09/dafoc-300x248.jpg>

Una vez obtenido esta lista, se puede obtener cuatro tipos de estrategias³:

Las Estrategias DO, surgen de la combinación de oportunidades del entorno para superar las debilidades de la organización; estas estrategias se dan cuando las empresas tienen la posibilidad de aprovechar de manera conveniente situaciones favorables que se le presenten, buscando para ello la eliminación de los aspectos negativos de la organización.

Las Estrategias FA, es la combinación de las fortalezas que permiten evitar las amenazas del entorno; estas estrategias ayudan a reducir la presencia del riesgo que produce cualquier situación amenazadora, empleando para ello las fortalezas con las que cuenta.

Las Estrategias FO, es la combinación de fortalezas de la organización y del aprovechamiento de las oportunidades del entorno; este tipo de estrategias resultan siendo las de mayor eficacia, pero así también una de las más importantes en establecer.

³ David, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. 2003. Editorial Prentice Hall. México

Las Estrategias DA, surgen de la combinación de las debilidades que deberán ser reducidas a través de la posibilidad de evitar las amenazas del entorno; este tipo de estrategias se da cuando la posición de la organización no es la más adecuada frente a la competencia y permite establecer una posición defensiva claramente definida en el mercado.

Ilustración 2 Matriz DOFA ampliada



PASO 2 Determinar las partes interesadas: La empresa debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema integrado de gestión y sus requisitos, entre las cuales se pueden considerar los siguientes: colaboradores, proveedores, contratistas, clientes, entre otros.

PASO 3 Determinar el alcance: La empresa debe determinar el alcance del sistema integrado de gestión teniendo en cuenta los factores externos e internos, requisitos de las partes interesadas y los servicios de la organización ofrecidos.

PASO 4 Identificar los procesos: Identificar los procesos necesarios para la operación de la empresa y sus interacciones integrando aspecto de calidad, SYSO, SG-SST.

PASO 5 Estructura organizacional: El Decreto 348 de 2015 indica que la empresa debe establecer una estructura organizacional que contenga como mínimo: área administrativa, financiera y contable, área operacional, área de seguridad vial y área tecnología e informática.

1.1.2 Liderazgo

Sección correspondiente al compromiso de la empresa con los sistemas integrados de gestión. En este punto se establecen estratégicas, metas y propósitos organizacionales los cuales son comunicados a todos los niveles de la organización.

Para la implementación de esta sección es necesario que la organización tenga presente los siguientes pasos:

PASO 1: Política del Sistema Integrado de Gestión

Corresponde al compromiso e intenciones de la alta dirección con el sistema integrado de gestión, el cual proporciona la ruta para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Es necesario que esta política tengan los siguientes aspectos:

- Es apropiada a las actividades, productos y servicios de la empresa.
- Incluye el compromiso de cumplir todos los requisitos legales y de otro tipo a los que se suscribe la organización.
- Contiene un compromiso de mejorar continuamente el sistema integrado de gestión como un mecanismo de aumento de satisfacción a los clientes y a las partes interesadas.
- Constituye un marco para establecer y revisar objetivos y directrices a seguir en materia de calidad, SYSO y SG-SST.
- Es entregada y comunicada a los colaboradores, siendo su aplicación obligatoria en todos los niveles de la organización. A través de mecanismos como: reuniones, publicación en carteleras, capacitaciones, etc. Se establecen actividades que permitan verificar



<http://ingeso.co/como-construir-una-politica-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

- que la política ha sido entendida y que el personal es consciente de los efectos de su trabajo en la gestión de calidad, SYSO, SG-SST.
- Es revisada y actualizada cada vez que es necesario.
- Está disponible en el caso que lo requieran las partes interesadas como clientes, visitantes, contratistas, etc.

Asimismo, en este punto se establecen y adoptan otras políticas específicas exigidas por cada una de las normas.

PASO 2: Definición de roles, funciones, responsabilidades y autoridades

Dentro del presente apartado se enumeran los requisitos comunes en referencia con el compromiso que tiene la alta dirección para la asignación de roles, funciones, responsabilidades y autoridades en todos los niveles de la organización de acuerdo con el numeral 4.4.1 de la norma NTC OHSAS 18001:2007, numeral 5.3 NTC ISO 9001:2015, Art.2.2.4.6.8 obligaciones de los empleadores. Numeral 10 y art.2.2.4.6. 10. Responsabilidades de los trabajadores Decreto 1072 de 2015, artículo 19 4.a) Estructura administrativa, financiera y contable 4b) Estructura operacional 4c) Estructura de seguridad vial y 4d) Estructura tecnológica e informática Decreto 348 de 2015, en donde se deben tener en cuenta las funciones que la empresa debe desarrollar en cada una de las anteriores estructuras.

La organización debe designar un responsable para el sistema integrado de gestión, el cual deberá cumplir las funciones y responsabilidades asignadas.

PASO 3: Rendición de cuentas

La empresa debe realizar rendición de cuentas para el sistema integrado de gestión la cual se debe documentar y hacerse como mínimo una vez al año.



PASO 4: Revisiones periódicas al SIG

La Dirección debe realizar revisiones periódicamente, asegurando la disponibilidad de recursos a través de la planeación, aprobación y seguimiento del presupuesto anual de la compañía.

1.1.3 Planificación

Sección correspondiente a la planificación del sistema integrado de gestión, el cual se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

PASO 1 Procedimiento y metodología para la identificación de peligros: La organización debe establecer un procedimiento y metodología para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinar los controles.



En esta sección se propone como metodología la GTC-45 para dar cumplimiento a la legislación colombiana con respecto a los requisitos SST, mediante una matriz para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

Asimismo, la organización debe tomar acciones para abordar los riesgos y oportunidades en los procesos relacionados con la prestación de los servicios.

PASO 2 Identificar requisitos legales

aplicables: La organización debe establecer procedimientos para identificar requisitos legales aplicables al objeto social de la empresa, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, como también la normatividad vigente con respecto al SG-SST y SYSO.



PASO 3 Establecer los objetivos, planes y programas: En este punto se establece los objetivos, planes y programas del Sistema Integrado de Gestión y la planificación para su cumplimiento.

Definición objetivos SIG: Estos deben ser medibles, consistente con la política integrada, incluir el compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización, ser pertinente con la conformidad de los servicios ofrecidos, la mejora continua, divulgada al personal, documentada y actualizada, según corresponda. Al planificar los objetivos del SIG se debe determinar los programas que ayuden al cumplimiento de los mismos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Que se va hacer, los recursos necesarios, quienes serán los responsables, cuando se finalizaran y como evaluar los resultados.

Determinación de programas SIG: En este apartado se especifican los programas que debe contener el Sistema Integrado de Gestión para dar cumplimiento a lo indicado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, Decreto 1072 de 2015 “SG-SST” y Decreto 348 de 2015, los cuales son:



✓ **Programa de reposición parque automotor:** lineamientos para la sustitución de un vehículo de servicio público de transporte terrestre automotor que ha alcanzado el término de su vida útil y ha sido sometido al proceso de desintegración física total y a la cancelación de su licencia de tránsito, por otro vehículo de servicio público de transporte terrestre automotor nuevo o de menor edad con vida útil legalmente vigente.

✓ **Programa de mantenimiento y funcionamiento de vehículos, planta y equipos:** La organización debe desarrollar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, en el que dentro

de las condiciones generales se contempla exigir ficha de mantenimiento de cada vehículo con una periodicidad determinada, exigiendo que en cada una de ellas se anexe una revisión preventiva del vehículo.

- ✓ **Protocolos de inspección diaria a vehículos:** El objetivo del mantenimiento preventivo del vehículo es verificar el funcionamiento de partes y sistemas más importantes del vehículo como llantas, batería, sistema de frenos, de suspensión, de iluminación, escape, entre otros: mantenimiento preventivo del sistema de refrigeración, mantenimiento preventivo del motor, aceite, las correas y mangueras del motor, batería, sistema de iluminación, sistema de frenos, llantas, presión de inflado, desgaste, alineación, sistema de suspensión, sistema de escape, dirección hidráulica, filtros: aceite y gasolina.

En caso de encontrar alguna falencia en el vehículo tanto en la inspección diaria o en el mantenimiento respectivo se debe dejar registro de esta y tener un plan de acción para repararla. Los vehículos encontrados con falencias deberían ser catalogados como no aptos para el funcionamiento hasta tanto no se garantice el funcionamiento apropiado. Se deben dejar evidencias de la toma de la reparación.

- ✓ **Programa control de infracciones a conductores:** Programa donde se imparten las directrices para el control de las infracciones que presenta los conductores, se determinan las pautas para el ingreso de los conductores a laborar, la inducción que se les hará a estos, el control y seguimiento de los comparendos o infracciones, reporte que se hará a la Superintendencia de Puertos y Transporte. Se busca generar conciencia de la importancia de las condiciones seguras, para evitar sanciones y accidentes de tránsito.



- ✓ **Programa de salud ocupacional:** Según la legislación colombiana, Ley 1562 de 2012, el término programa de salud ocupacional se entenderá como Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo con las disposiciones del Decreto 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI.

- ✓ **Programa de capacitación:** Corresponde a las actividades que se realizan de forma sistemática, planificada y permanente, que tiene como función promover los mecanismos de prevención, mejoras mediante un proceso participativo en donde se abarca a todos los colaboradores de la empresa. Estos programas deben contener las metodologías y estrategias de capacitación. El objetivo de estos programas es buscar mejorar el nivel de los empleados, logrando dar soluciones a los problemas o necesidades diagnosticadas o percibidas en la organización.

*“La seguridad es tarea de todos”
Anónimo*

Determinación de planes SIG

Adicionalmente la organización debe definir e implementar el [Plan Estratégico de Seguridad Vial \(PESV\)](#). Se recomienda que este plan contenga como mínimo: objetivos, alcance, política de seguridad vial, antecedentes legales, así:



- *Componentes organizacionales*
Generalidades de la organización, diagnóstico de la empresa, conformación de equipo de trabajo (Roles y funciones), seguimiento y evaluación (Indicadores de resultado, actividad), auditorías, mejora continua.

- *Componente de comportamiento humano*

Procedimiento de selección y contratación, capacitación de seguridad vial, control de documentos de conductores, políticas (De no Alcohol, tabaco, sustancias psicoactivas, regulación horas de conducción y descanso, regulación de velocidad, uso del cinturón de seguridad)

Elementos de protección

- *Vehículos seguros*
 - ❖ Plan de mantenimiento preventivo, mantenimiento de vehículos, procedimiento inspección diaria de vehículos
- *Infraestructura segura*
 - ❖ Señalización
- *Atención de emergencia en la vía*
 - ❖ Procedimiento reporte de accidentes en la vía, como investigar accidentes

PASO 4: Planificación de los cambios:

Cuando se presenten modificaciones en el sistema se deben considerar los cambios y sus consecuencias; si afecta su integridad, asegurar la disponibilidad de recursos y asignar o reasignar responsabilidades y autoridades.

1.1.4 Soporte

Sección correspondiente a los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y mejorar de un modo continuo el sistema de gestión integrado, el cual tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

PASO 1 Determinación los recursos:

La organización debe determinar los recursos económicos, de infraestructura (instalaciones, vehículos, equipos, herramientas), humanos, tecnológicos; así mismo, asegurar un ambiente adecuado para la operación de los procesos y así lograr la conformidad de los servicios.

PASO 2: Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurar que sus colaboradores sean competentes con su formación, educación y experiencia para el desarrollo de actividades que contribuyan a la implementación y mejoramiento del SIG.



Para ello, debe establecer el programa de capacitación en el cual consolide las necesidades de formación de personal de la organización. Este programa debe ser revisado mínimo una (1) vez al año por parte del COPASST y la alta dirección.

El programa de capacitación debe abordar como mínimo lo siguiente:

- ✓ Política del SIG y otros que la organización suscriba, objetivos del SIG, la importancia de la participación y responsabilidad en el SIG y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del sistema, seguridad vial, comportamiento de los estudiantes y primeros auxilios, competencias laborales en la modalidad de servicio especial, capacitación Obligatoria SG-SST (50 Horas).

Estos temas son importantes y deben considerarse en las jornadas de inducción y re inducción, las cuales deben realizarse de manera periódica y dejar constancia de las mismas.

Así mismo, es necesario llevar a cabo campañas de concientización sobre los sistemas de gestión y los requisitos legales aplicables a la organización.

PASO 3 Definición de canales de comunicación:

La organización debe definir los canales de comunicación internas y externas pertenecientes al sistema integrado de gestión y al logro de sus actividades.

Los canales internos pueden ser carteleras, revistas internas, memorandos, correos corporativos, medios telefónicos, boletines informativos, video llamadas, reuniones, posicionamiento GPS, chat, y otros.



Fuente: <https://h5p.org/node/29473>

Entre los canales externos se pueden considerar buzón de sugerencias, sistema de información, servicio al cliente, redes sociales, prensa, entre otros.

Es importante considerar un plan de comunicación que permita a la organización difundir asuntos relacionados con su actividad, en forma clara y ágil. Este plan como mínimo debe contener: objetivos corporativos en cuestiones de comunicación, públicos objetivo, mensajes básicos e ideas que habría que transmitir a cada público objetivo, estrategias claves para alcanzar los objetivos, actividades concretas que habría que realizar a corto, medio y largo plazo, cronograma de actividades, presupuesto

Con el objetivo de obtener información sobre las comunicaciones de la organización se propone la siguiente herramienta:

Tabla 4- Matriz de comunicación

Qué comunicamos	Dónde se genera la información	Quién debe comunicar	A quién	Cómo	Usando qué medio	Cuándo	Registro	Control de Registros

Fuente: Elaboración propia

Además, se debe establecer un sistema de monitorización entre la empresa y todos los conductores de los vehículos con el fin de supervisar y controlar la prestación del servicio de transporte especial de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 348 de 2015. Se deben utilizar: sistemas de comunicación bidireccional, rastreo satelital, botón de pánico, cámaras de video dentro de los vehículos (transporte escolar), dispositivos de velocidad, entre otros. A continuación se presentan algunas opciones tecnológicas que permiten visualizar la ubicación geográfica de los vehículos como también facilitar las consultas de información relacionadas con el servicio.



PASO 4 Definición de la información documentada: La organización debe definir la información documentada pertinente para el Sistema Integrado de Gestión, como también lineamientos para su creación, actualización y control.

El sistema debe contener la información documentada mínima requerida por las normas internacionales NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 y los decretos 1072 y 348 de 2015. Al integrar sus requisitos se tiene como resultado la siguiente documentación: política y objetivos

del Sistema Integrado de Gestión, alcance del SIG, descripción de los elementos del SIG y su información-documentada interacción, manual SIG.

De igual forma, se deben definir y establecer procedimientos, programas, planes y registros de obligatorio cumplimiento, algunos como: Procedimiento de atención al cliente,

Para el control de la información documentada del SIG se propone como herramienta la tabla de retención documental y matriz de disposición de registros.

Tabla 5 Tabla de retención documental

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL										
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA PRODUCTORA										
VERSIÓN DE TRD:				FECHA VERSIÓN TRD:						
2. IDENTIFICACIÓN DE LA PRODUCCION DOCUMENTAL										
CÓDIGO DE LA SERIE		SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	Tradición Documental Original o Copia	Soporte (Físico o Electrónico)		Retención en años		Disposición Final		
Serie	Subserie			F	@	Archivo de Gestión	Archivo Central	Conservación Permanente	Selección	Digitalización

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Matriz de disposición de registros.

PROCEDIMIENTO	SERIE	SUB SERIE	TIPO DE REGISTRO	IDENTIFICACIÓN	RECOLECCION Y CLASIFICACIÓN (OFICINA PRODUCTORA)	ACCESO	ALMACENAMIENTO	CONSERVACION	DISPOSICION

Fuente: Elaboración propia

1.1.5 Operación

Hace referencia a los controles que debe implementar la empresa en cuanto a la planificación y control operacional de sus procesos y servicios como compras, selección, evaluación y re-evaluación de proveedores, comunicación con el cliente, no conformidades, entre otros.

PASO 1 Lineamientos operativos para la gestión y control de los procesos: La organización debe establecer lineamientos operativos para la gestión y control de los procesos con el fin de lograr la conformidad de los servicios. En este punto se debe planificar el servicio público de transporte terrestre automotor especial teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables, requisitos del cliente (contrato o pedido) y los que considere necesarios la organización. Según la reglamentación establecida para la prestación del servicio público transporte terrestre automotor especial, la empresa debe realizar la supervisión de los vehículos propios o de terceros, cumplir el tiempo de uso de los vehículos, y vigilar y garantizar el cumplimiento de la realización de la revisión técnico-mecánica.

PASO 2 Proporcionar información relativa al servicio: La organización debe proporcionar información relativa al servicio, a través de página web, líneas telefónicas, puntos de información; así como también atender consultas respecto a la prestación del servicio y establecer mecanismos de retroalimentación con los clientes.

PASO 3 Control de los procesos, productos y servicios: Se debe llevar control de los procesos, productos y servicios contratados externamente; para ello, la empresa debe determinar y aplicar criterios para adquisición de bienes y servicios, selección, evaluación y reevaluación de los proveedores que los suministran, dejando constancia de dichos procesos.

PASO 4 No conformidades de los procesos: Para tratar las no conformidades de los procesos, la organización debe tomar acciones para eliminar las causas raíz que los ocasionaron, definir los responsables de ejecutar estas acciones y realizar seguimiento a las mismas. Esto también aplica a los servicios no conformes detectados durante y después de la provisión del servicio.



Fuente: <http://www.websur.net/web/category/columna-de-opinion/columnistas/>

Por lo anterior, se exponen los siguientes formatos para el reporte y control del servicio no conforme.

Tabla 7 Reporte servicio no conforme

REPORTE SERVICIO NO CONFORME						
Control de Servicio No Conforme						
Área o Proceso:			Servicio No Conforme Nuevo:		SI	NO
Fecha de Detección			Reportado por		Cargo	
DD	MM	AAAA				
DESCRIPCIÓN			TRATAMIENTO			
2. RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN						
Nombre:			Cargo:			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Matriz control del servicio no conforme

Matriz Control del Servicio No Conforme						
Fecha de elaboración:			Fecha de actualización:			
No.	PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO (reproceso, reparación, permiso de desviación, concesión, reclasificación)	RESPONSABLE DE ESTABLECER EL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN

Fuente: Elaboración propia

PASO 5 Plan de preparación y respuesta ante emergencias: Se requiere establecer un plan de preparación y respuesta ante emergencias, el cual debe revisarse periódicamente y modificarse si es necesario.



El plan debe considerar como mínimo, los siguientes aspectos: Identificar sistemáticamente todas las amenazas que puedan afectar a la empresa, los recursos disponibles, incluyendo las medidas de prevención y control existentes al interior de la empresa para prevención, preparación y respuesta ante emergencias; analizar la vulnerabilidad de la empresa frente a las

amenazas identificadas, considerando las medidas de prevención y control existentes; valorar y evaluar los riesgos considerando el número de trabajadores expuestos, los bienes y servicios de la empresa.

1.1.6 Evaluación de Desempeño

Sección correspondiente a la medición, seguimiento, evaluación y análisis de desempeño del SIG, evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos aplicables a la organización. Implementación, mantenimiento, procedimiento(s) para registrar, investigar y analizar incidentes. En este apartado se debe asegurar que las auditorías internas del sistema integrado de gestión se lleven a cabo a intervalos planificados.

PASO 1 Medición, seguimiento, evaluación y análisis de desempeño: En lo relativo a la medición, seguimiento, evaluación y análisis de desempeño del SIG

se deben establecer criterios para su realización, como programas que fijen y analicen indicadores y estadísticas de la operación de la empresa, ficha(s) técnica(s) de indicador(es), entre otros.



Fuente <http://www.sijme.mx/noticias.php?id=88>

El SIG como mínimo debe considerar los siguientes indicadores de gestión, los cuales deben estar alineados con el plan estratégico de la empresa y hacer parte del mismo.

- ✓ De la calidad de prestación de los servicios, vehículos utilizados por servicio, Conductor por servicio prestado, kilómetros recorridos, tiempo de recorrido, porcentaje del parque automotor propio y de terceros, de seguridad vial, grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del SIG, la planificación frente a la implantación, eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la mejora continua del SIG

Asimismo, al definir los indicadores del SIG se deben considerar los aspectos descritos en el artículo 2.2.4.6. 20, 2.2.4.6.21 y 2.2.4.6.22 del Decreto 1072 de 2015 Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6.

PASO 2 Mecanismo para la revisión, evaluación y actualización de requisitos legales: Es necesario establecer mecanismo para la revisión, evaluación y actualización de requisitos legales y otros aplicables como procedimiento(s)/métodos en el cual se definida la periodicidad de las evaluaciones y la(s) herramienta(s) a emplear (matriz legal).

PASO 3 Procedimientos para realizar las investigaciones de incidentes: Se deben establecer e implementar procedimientos para realizar las investigaciones de incidentes oportunamente, y de esta manera se logre identificar las acciones necesarias para tratar las no conformidades que dieron origen a estos incidentes, mediante acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser documentadas y comunicadas.



En este apartado se debe conformar el equipo investigador de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales que integre como mínimo: jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado o del área donde ocurrió el evento, representante del comité paritario o vigía de seguridad y salud en el trabajo y responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

PASO 4 Programa anual de auditorías internas: Determinar el programa anual de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión y comunicar a las partes interesadas de la organización los resultados obtenidos. De igual forma, en esta sección se debe tener en cuenta procedimiento(s) de auditoría el cual contenga: responsabilidades, competencias (auditores competentes), requisitos para planificar y realizar las auditorías (listas de verificación), registros de auditoría del SIG y conservación de los mismos, criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.



PASO 5 Revisión el estado del Sistema Integrado de Gestión: La alta dirección revisa el estado del Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados para garantizar su idoneidad y eficacia permanentes del mismo.

Se deben incluir como mínimo los siguientes datos, al momento de realizar la revisión: resultados de auditorías; retroalimentación de las partes interesadas; estado de las acciones preventivas y correctivas; acciones de seguimiento de anteriores revisiones por la dirección; cambios circunstanciales, incluyendo novedades en los requisitos legales y de otro tipo, relacionados con los aspectos de la organización y los riesgos asociados; recomendaciones para la mejora; datos e información sobre el desempeño de la

organización; resultados de la evaluación de la conformidad con los requisitos legales o de otro tipo.

1.1.7 Mejora



Corresponde a las acciones que debe tomar la empresa en aquellas áreas o procesos que presentan bajos niveles o no conformidades, las cuales han sido identificadas mediante auditorías, acciones preventivas o acciones correctivas, con el fin de definir e implementar planes de mejoramiento para cumplir con los requisitos organizacionales, del cliente, normativos y legales.

PASO 1: No conformidad acciones correctivas y preventivas

Hace referencia a las acciones que toma la organización para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad, se debe tener como mínimo al momento de realizar las acciones correctivas y preventivas las siguientes consideraciones: revisar no conformidades reales o potenciales (incluyendo los comentarios de las partes interesadas); determinar las causas de las no conformidades reales o potenciales; evaluar la necesidad de acciones para garantizar que no ocurran ni se repitan las no conformidades; determinar y aplicar la acción apropiada necesaria; registrar los resultados de la acción emprendida; revisar la eficacia de la acción emprendida.

PASO 2: Mejora continúa

La organización establece directrices y otorga los recursos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión. De igual forma, se debe examinar toda la información relevante disponible como resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección con el fin de planificar e implementar actividades conducentes a la mejora continua.

“Si quieres cambiar el mundo, tiene que empezar por cambiarte a ti mismo”

Sócrates

2 BIBLIOGRAFIA

Asociación Colombiana de Transporte Terrestre Automotor Especial. [Sitio web]. Bogotá: ACOLTES. [Consultado 20 Mayo de 2017]. Disponible en: <http://www.acoltes.org/definicion-transporte-especial>.

DAVID, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 9ª. Edición. 2003. Editorial Prentice Hall. México.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional-Requisito. Bogotá D.C.: El Instituto, 2007. 3 p

MIGUEL, José Luis, PASS 99, Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración [Recurso en Línea], 2013, Disponible en https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=d4f00264-ee74-4abd-b1c8-4e48fccd6836&groupId=10128

Ministerio de Trabajo. [Sitio web]. Bogotá: Mintrabajo. [Consultado 15 diciembre de 2016]. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario-trabajo.html>



✓ **OHSAS**
18001:2007

