

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA INTEGRAR LAS NORMAS NTC
ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 Y LOS DECRETOS 348 DE
2015 Y 1072 DE 2015 LIBRO 2, PARTE 2, TITULO 4, CAPITULO VI
PARA EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE
TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL**

ÁNGELA BIBIANA TRIANA GÓMEZ

Cód. 2184643

**LINEA DE BASE CALIDAD
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
COHORTE 25
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS-ICONTEC
2017**



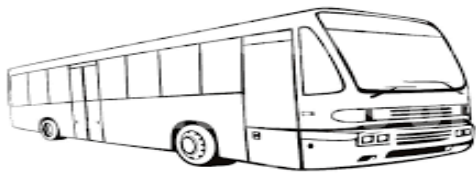
**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA INTEGRAR LAS NORMAS NTC
ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 Y LOS DECRETOS 348 DE
2015 Y 1072 DE 2015 LIBRO 2, PARTE 2, TITULO 4, CAPITULO VI
PARA EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE
TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL**

Bogotá, Julio de 2017



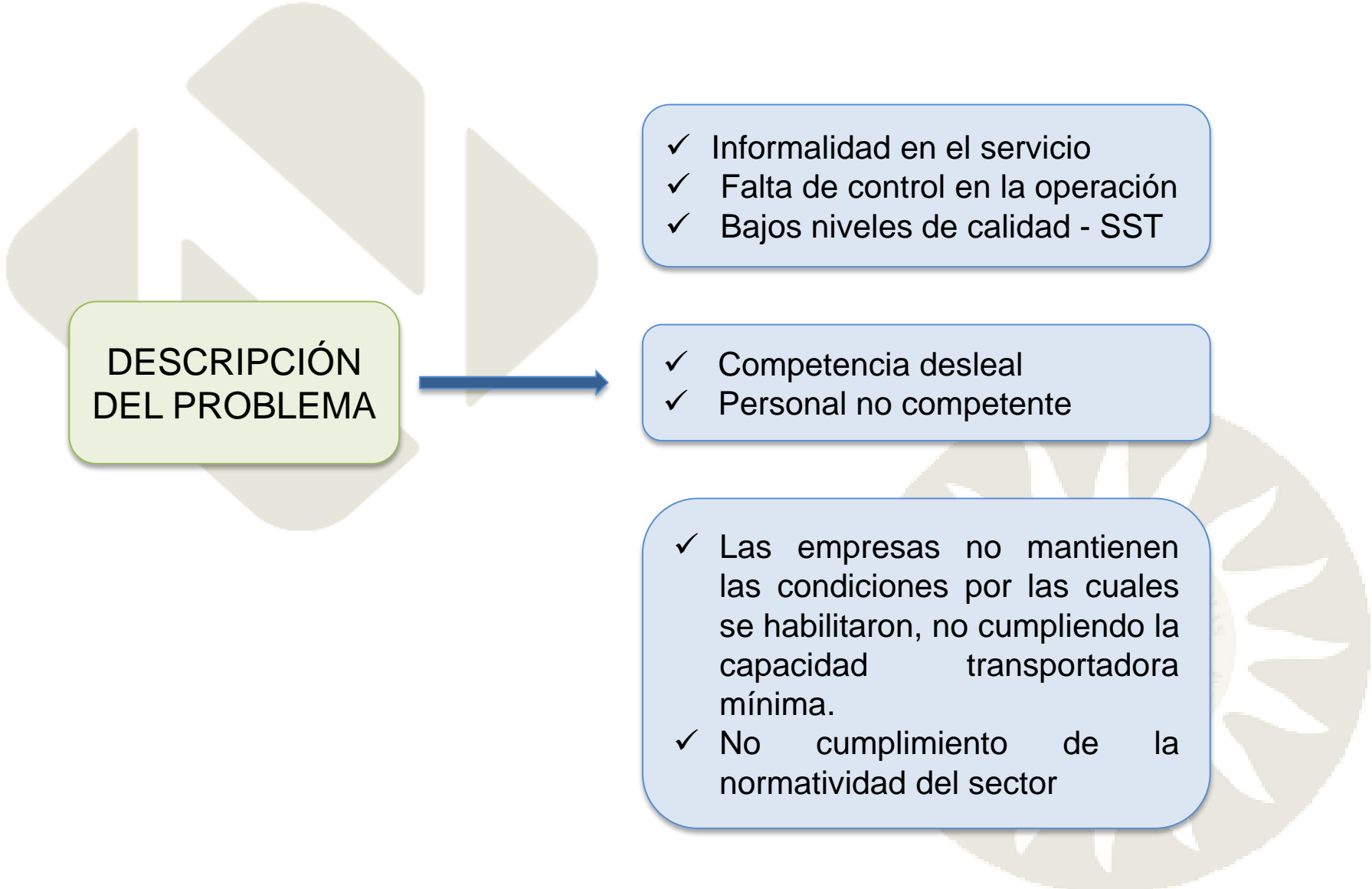
INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, tiene como propósito desarrollar una herramienta gerencial para el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación de servicio público de transporte terrestre automotor especial en Colombia de acuerdo a la norma ISO NTC 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, decretos 348 y 1072 de 2015, en cumplimiento de este marco normativo y legal, estas empresas podrán brindar un valor agregado a sus servicios e implementar sistemas inteligentes de transporte que permita tener información constante del vehículo y su entorno.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A diagram illustrating the problem statement. On the left, a light green rounded rectangle contains the text 'DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA'. A blue arrow points from this box to the right, where three light blue rounded rectangles are stacked vertically, each containing a list of problem points. The background features a large, faint watermark of a sun or gear-like symbol.

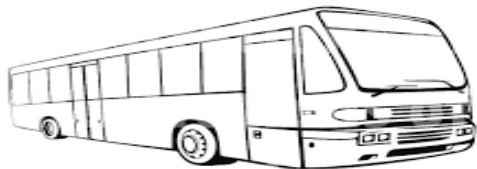
- ✓ Informalidad en el servicio
- ✓ Falta de control en la operación
- ✓ Bajos niveles de calidad - SST

- ✓ Competencia desleal
- ✓ Personal no competente

- ✓ Las empresas no mantienen las condiciones por las cuales se habilitaron, no cumpliendo la capacidad transportadora mínima.
- ✓ No cumplimiento de la normatividad del sector

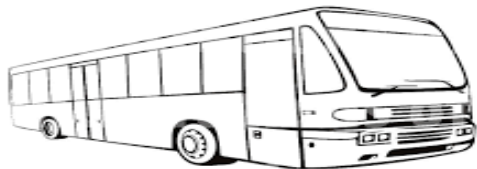
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los elementos comunes que debe contener una propuesta metodológica que integre las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial?



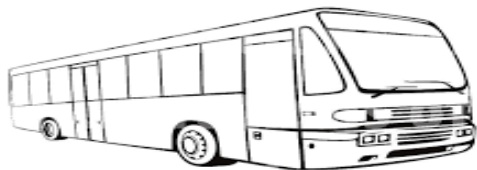
JUSTIFICACIÓN

Para el transporte terrestre en Colombia
“El mayor desafío que se enfrenta ahora, es el de consolidar las empresas operadoras de servicios, para afianzar el desarrollo del transporte, dentro de un sistema eficiente y coordinado, de alta calidad y rentabilidad económica y social.”



OBJETIVO GENERAL

Elaborar una metodología para integrar las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.



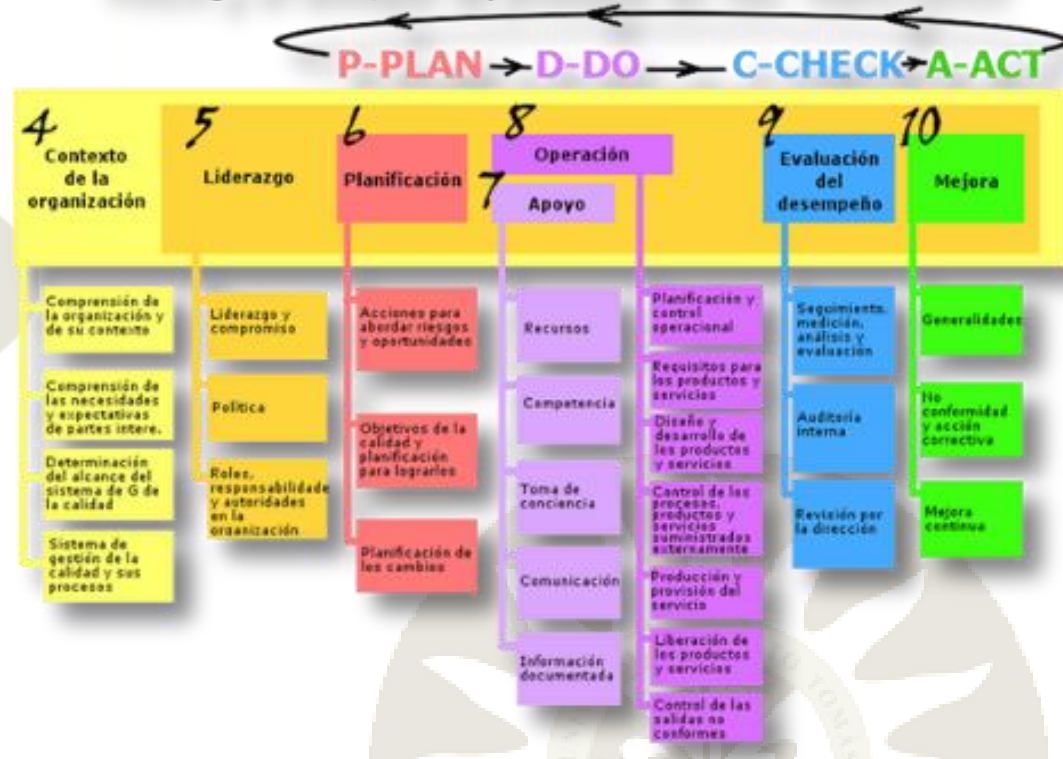
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar la relación de los requisitos comunes de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, decretos 348 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.
- ✓ Establecer el contexto de las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor especial.
- ✓ Determinar en la organización objeto de estudio el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 y los decretos 348 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI.
- ✓ Validar la propuesta metodológica en una empresa del sector.

MARCO TEÓRICO

Norma **ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y satisfagan sus necesidades.

PDCA y el enfoque de procesos en ISO 9001:2015



La versión **2015** surge como una necesidad de adecuar la NTC ISO 9001 a los nuevos movimientos actuales de globalización que se están presentando en las organizaciones.

MARCO TEÓRICO



Decreto 1072 de 2015

Establece la obligatoriedad de que todas las empresas colombianas implementen un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

NTC OHSAS 18001

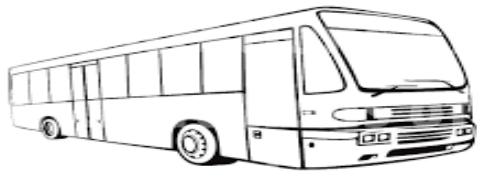
Establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud ocupacional, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en SYSO.



MARCO TEÓRICO

Decreto 348 de 2015

Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones.



Su objetivo es el de reglamentar la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial y establecer los requisitos que deben cumplir las empresas interesadas en obtener y mantener la habilitación en ésta modalidad.

MARCO TEÓRICO

Sistema Integrado de Gestión

Se considera como una plataforma para unificar los sistemas de la organización de distintos ámbitos en uno solo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instructivos, registros, bajo un único mando que centraliza la revisión de la Dirección.

(Heras, Bernardo y Casadeus, 2007)



Pass 99:2012

Norma internacional que especifica los requisitos para sistemas integrados de gestión, que permite a una organización integrar dos o más sistemas de gestión, normas y/o especificaciones formales en un solo sistema de gestión de manera integral. Es adecuada para cualquier organización, independiente del tamaño o sector.

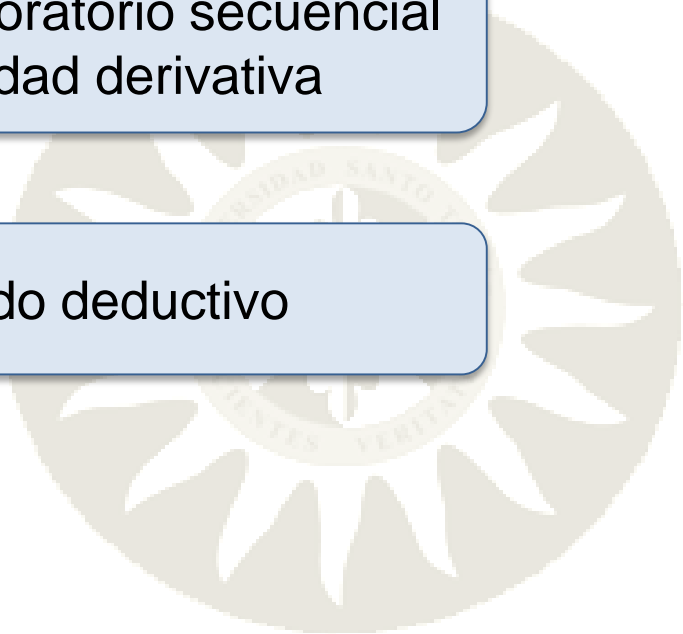
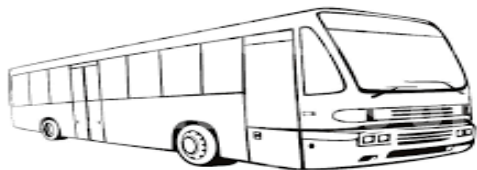
METODOLOGÍA

Paradigma empírico- analítico

Enfoque Mixto

Diseño exploratorio secuencial
Modalidad derivativa

Método deductivo



Lista de verificación

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA INTEGRAR LAS NORMAS NTC ISO 9001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007 Y LOS DECRETOS 348 DE 2015 Y 1072 DE 2015 LIBRO 2, PARTE 2, TITULO 4, CAPITULO VI PARA EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL.				
CIUDAD:				FECHA:
ÁREA A LA QUE PERTENECE:				
NOMBRE:			CARGO:	
Objetivo del instrumento: Verificar el cumplimiento de los elementos comunes de las normas NTC ISO 9001:2015, OHSAS18001:2007 y los decretos 348 y 1072 de 2015 en la empresa XXXXX				
Esta lista de verificación tiene fines institucionales y académicos. La confidencialidad de la información registrada será manejada con absoluta reserva por el ICONTEC y la Universidad Santo Tomas.				
Acorde con sus conocimientos y experiencia sobre los sistemas de gestión NTC ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y los requisitos legales aplicables a la organización de acuerdo a los decretos 1072 y 348 de 2015 responda las siguientes preguntas:				
ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTA		
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	Grado de Cumplimiento%
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	
	LIDERAZGO	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	

Lista de verificación

	PLANIFICACIÓN	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	0 Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	
	RECURSOS	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	0 Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	
	OPERACIÓN	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	0 Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	0 Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	
	MEJORA	% de Implementación		Observación
TOTAL	0	25%	0%	0 Grado de Cumplimiento %
	0	75%	0%	
	0	100%	100%	

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

OBJETIVOS PLANTEADOS	RESULTADOS ESPERADOS	IMPACTOS ESPERADOS
Elaborar una metodología para integrar las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.	Construcción de una Metodología donde se integren las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007, con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI, que puedan ser aplicado a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial. Propuesta Metodología	Aplicación de la metodología propuesta, la cual permite de forma estandarizada la integración de los sistemas de gestión basado en los referenciales NTC ISO 9001:2015 y, NTC OHSAS 18001:2007, con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.
Determinar la relación de los requisitos comunes de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, decretos 348 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.	Identificación de los requisitos comunes entre las normas NTC ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y los decretos 348 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI, como también los específicos para cada una de ellas. Matriz Comparativa	Utilización de la propuesta metodológica como herramienta para el direccionamiento estratégico que aporte al cumplimiento de los objetivos integrados de calidad, seguridad y salud en el trabajo y la normativa legal requerida en nuestro país para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.
Establecer el contexto de las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor especial .	Contextualización del sector transporte especial en Colombia.	La propuesta metodológica podría servir de referencia para posteriores investigaciones.
Determinar en la organización objeto de estudio el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 y los decretos 348 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI.	Verificación del grado de cumplimiento de las normas y los decretos. Lista de Verificación	
Validar la propuesta metodológica en una empresa del sector.	Implementación de la propuesta metodológica que integran las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, con los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI, en una empresa de servicio público de transporte especial.	

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

Con la realización de la propuesta metodológica permitirá que las empresas habilitadas en el servicio de transporte especial, puedan establecer un marco estratégico para dar cumplimiento a los requisitos de las normas internacionales y legales en cuanto a las requeridas en nuestro país.

El diagnóstico inicial indica que la empresa cumple la norma OHSAS 18001:2007 está en un 77%.

Requisito de la Norma NTC OHSAS 18001:2007	Porcentaje de cumplimiento
4.1 Requisitos Generales	55%
4.2 Política S & SO	100%
4.3 Planificación	93%
4.4 Implementación y Operación	97%
4.5 Verificación	68%
4.6 Revisión por la dirección	50%
Porcentaje de cumplimiento general	77%

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

El diagnóstico indica que la empresa cumple los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 en un 100%.

Requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015	Porcentaje de cumplimiento
4.Contexto de la organización	100%
5. Liderazgo	100%
6. Planificación	100%
7. Soporte	100%
8.Operación	100%
9. Evaluación del desempeño	100%
10. Mejora	100%
Porcentaje de cumplimiento general	100%

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

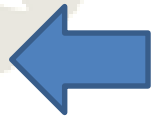
Respecto al Decreto 1072 de 2015 se determino que la empresa tiene un cumplimiento del 83%.

	Porcentaje de cumplimiento
Decreto 1072 de 2015” libro 2, parte 2, título 4, capítulo VI”	
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	93%
Planificación	83%
Aplicación	100%
Auditoria y Revisión	71%
Mejoramiento	50%
Porcentaje de cumplimiento general	83%

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

Implementación del Decreto 348 de 2015, el cual reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial con un cumplimiento del 91%.

Requisito del Decreto 348 de 2015	Porcentaje de cumplimiento
Prestación del servicio	100%
Habilitación	92%
Seguros	100%
Contrato administración de flota	100%
Transporte escolar público y privado	63%
Transporte de usuarios de servicios de salud y turista	83%
Controles	100%
Porcentaje de cumplimiento general	91%



CONCLUSIONES

Se realizó una matriz comparativa de la NTC ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007, Decreto 348 de 2015 y Decreto 1072 de 2015, donde se logró establecer los requisitos comunes de estas normas y decretos, el cual permite unificar la gestión de los procesos en empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.

COOMOTOR Ltda., dispone de procedimientos integrados como auditorías internas, acciones correctivas y preventivas los cuales garantiza el correcto tratamiento y seguimiento de las no conformidades que podrían dar como resultado, directa o indirectamente un impacto significativo sobre el SIG sus procesos y mejora continua.

En el manual del sistema integrado de gestión se evidencia que la empresa ha adoptado los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015, NTC OHSAS 18001:2007 Decreto 1072 de 2015 y Decreto 348 de 2015, que determinan un único sistema documental.

RECOMENDACIONES


Establecer una estructura organizacional según lo dispone el decreto 348 de 2015, actualizando los niveles de cargo para gestionar las responsabilidades y los requisitos que implican las normas a integrar.

Es necesaria la actualización de los perfiles de cargo, para lograr que se puedan realizar otros procesos o actividades requeridos en el cumplimiento de las demás normas, como son los programas epidemiológicos, programas de capacitación, entre otros.

Implementar un Sistema Integrado de Gestión eficiente, claro y conciso, con la posibilidad de aplicación a los otros centros de negocios de Coomotor (Estaciones de servicio, Transporte de Encomienda, Transporte urbano), pues el SIG es dinámico y se puede adaptar a las necesidades de la organización.



NTC ISO 9001:2015

 <i>Coomotor</i>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO: MG-SIG-06
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VIGENCIA: NOV. 01 DE 2016



CERTIFICADO N° SC 8078-1



CERTIFICADO N° CO-SC 8078-1



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NTC ISO 9001:2015

GESTION DE CALIDAD

PROTAGONISTAS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

TRIÁNGULO DEL SERVICIO

ESTRATEGIA

LA GENTE

EL SISTEMA

El modelo del TRIÁNGULO DEL SERVICIO de Alaback y Zende, convierten del personal en la asociación y el cliente como aspectos intrínsecamente vinculados en una redacción triangular.

El sistema hace referencia a los procesos que están unidos en la atención al cliente.

También están organizados y facilitan la entrega de los productos o servicios, lo que se logra efectuando un sistema para garantizar el nivel de la atención al cliente.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VENENCIA, MARZO 18 DE 2017

COOMOTOR es una empresa de comercio minorista de productos y servicios que cumple con los requisitos de calidad y seguridad de sus clientes, comprometidos con el desarrollo de sus actividades, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.

- 1. Mantener y mejorar continuamente los procesos y productos que ofrecemos.
- 2. Garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad de nuestros clientes, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.
- 3. Mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.
- 4. Mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros empleados, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.
- 5. Mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros proveedores, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.
- 6. Mantener y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros socios, considerando los aspectos ambientales, sociales y económicos, y el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL, TABACO Y DROGAS

VENENCIA, MARZO 18 DE 2017

COOMOTOR es consciente que el alcoholismo, el tabaquismo y la drogadicción tienen efectos adversos en la capacidad para desempeñarse en el trabajo en forma adecuada y afecta seriamente la seguridad, la salud y la productividad.

Por lo tanto se prohíbe:

- La inebriada utilización de medicamentos o el uso, posesión, distribución o venta de drogas, así como fumar en funciones de trabajo y dentro de instalaciones o vehículos de la compañía o al servicio de ella.
- La posesión, uso, distribución o venta de bebidas alcohólicas en instalaciones o vehículos de la compañía o al servicio de ella.
- Presentarse a trabajar bajo el efecto del alcohol, drogas y/o sustancias psicoactivas y si el colaborador es encontrado trabajando o se demuestra que trabajó en estas condiciones, se tomarán las acciones disciplinarias del caso, que pueden incluir la terminación del contrato de trabajo con justa causa.

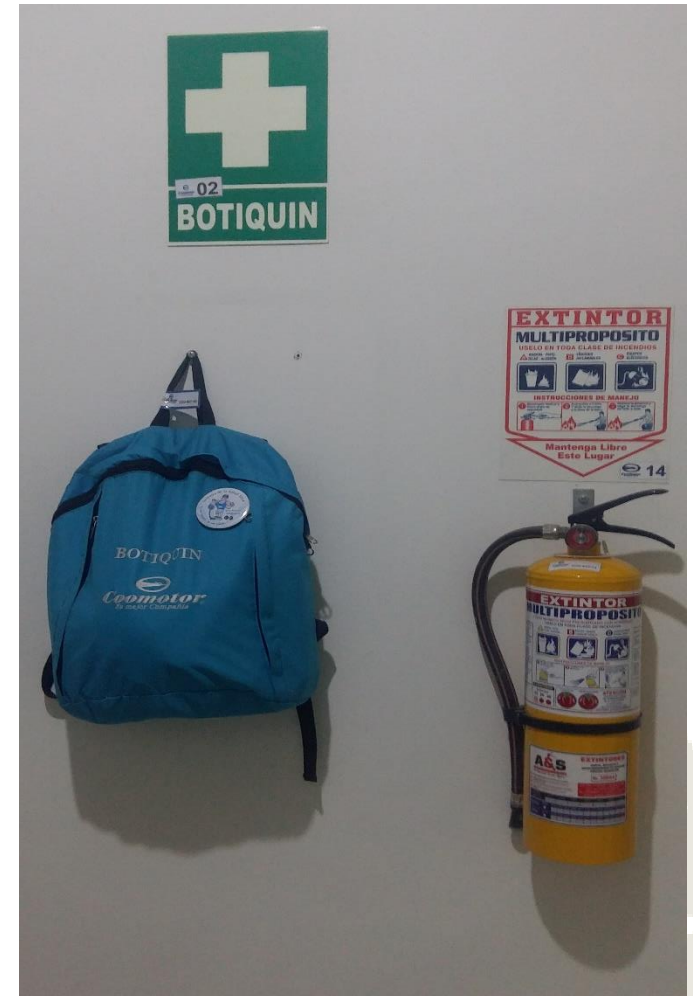
Como medida preventiva COOMOTOR podrá realizar pruebas aleatorias de detección de alcohol y drogas.

Revisado y aprobado a trece dieciocho (18) días del mes de Marzo del 2017.

ARMANDO CUELLAR ARTEAGA
Gerente



DECRETO 1072 de 2015



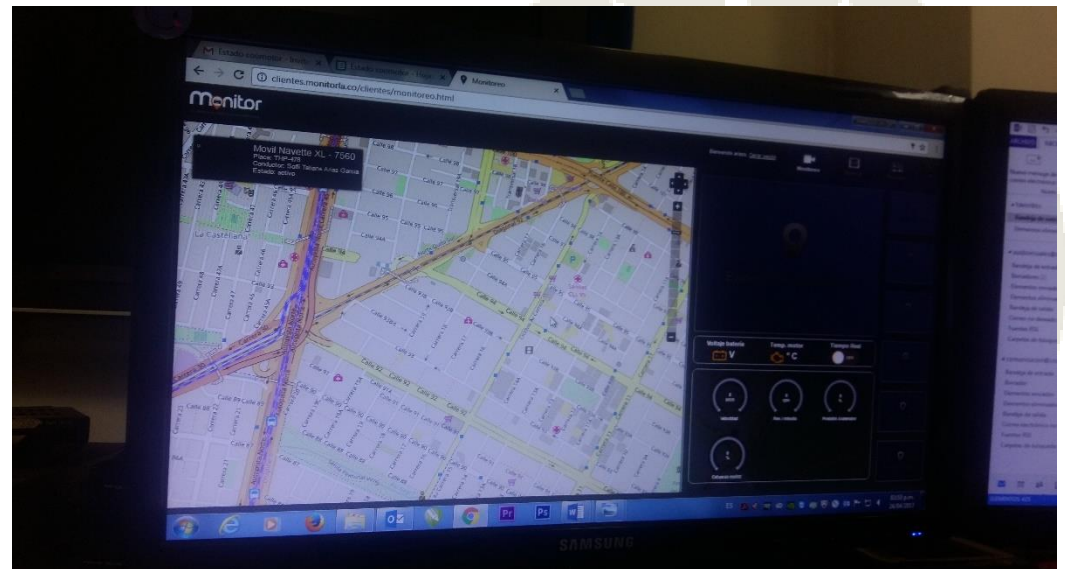
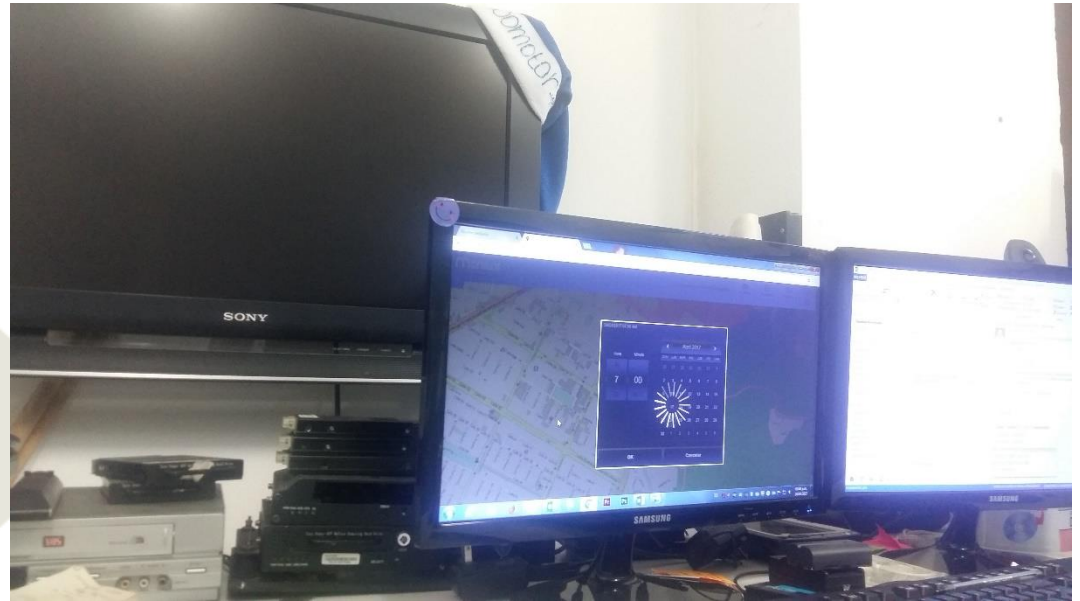
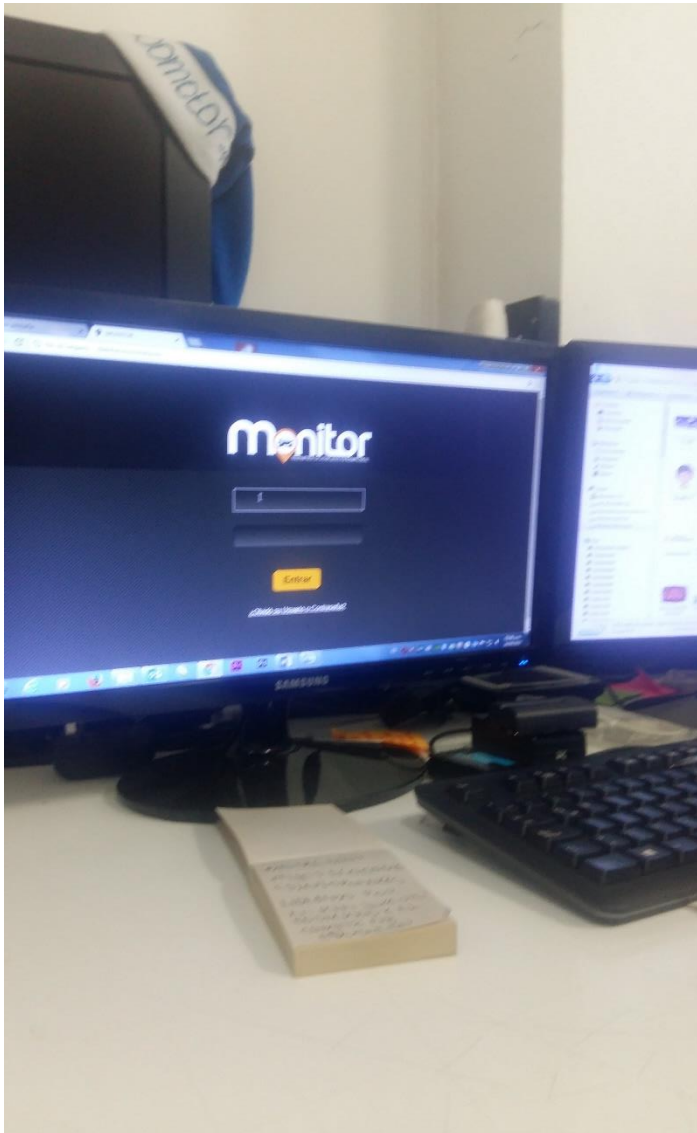
DECRETO 1072 de 2015



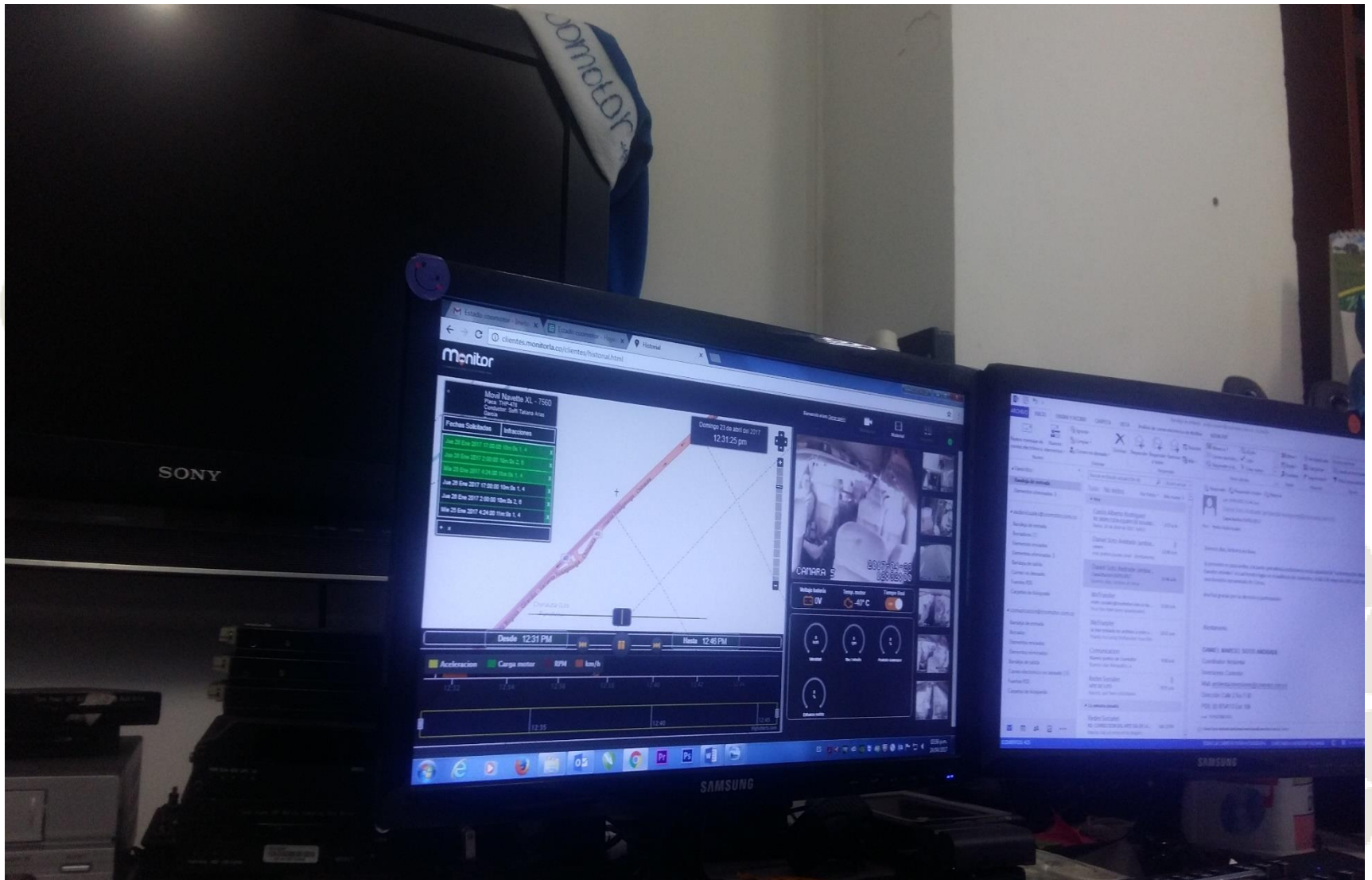
DECRETO 348 de 2015



DECRETO 348 de 2015



DECRETO 348 de 2015



DECRETO 348 de 2015

6. ALCANCE

Las acciones contempladas en el PESV de COOMOTOR aplican para todos los colaboradores y vehículos en los servicios de pasajeros y carga.

7. PLAN

A continuación se presenta el desarrollo, implementación y cumplimiento del PESV.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer un documento que defina las acciones en relación a la seguridad vial definidas por la organización, de su implementación y desarrollo, cumplimiento y avance de los

1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION.

3.


- Establecer el equipo de definir, programar, verificar

La alta dirección está comprometida con sus clientes y proveedores liderando los recursos necesarios para la Seguridad Vial, en concordancia con la política de Seguridad Vial del documento "Política de Seguridad Vial".

COOMOTOR
PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD
VIAL 2016 - 2018



DECRETO 348 de 2015

 MinTransporte Ministerio de Transporte			
FORMATO ÚNICO DE EXTRACTO DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL			
Nº			
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA		NIT	
CONTRATO Nº:			
CONTRATANTE:		MT / C.C.:	
OBJETO CONTRATO:			
ORIGEN- DESTINO Y RECORRIDO:			
CONVENIO	CONSORCIO	UNION TEMPORAL	OTRO:
VIGENCIA DEL CONTRATO			
FECHA INICIAL	DA	MESES	AÑO
FECHA DE VENCIMIENTO	DA	MESES	AÑO
CARACTERÍSTICAS DEL VEHICULO			
PLACA	MODELO	MARCA	CLASE
NÚMERO INTERNO		NÚMERO TARJETA DE OPERACIÓN	
SUBSECCIONAL CONDUCTOR 1	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE IDENTIFICACIÓN	VIGENCIA CONDUCCIÓN
SUBSECCIONAL CONDUCTOR 2	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE IDENTIFICACIÓN	VIGENCIA CONDUCCIÓN
SUBSECCIONAL CONDUCTOR 3	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE IDENTIFICACIÓN	VIGENCIA CONDUCCIÓN
RESPONSABLE DEL CONTRATANTE	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO
 SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES REGISTRO DE TRANSPORTES		Carrera 2 sur No. 7-30/96 contiguo Terminal de Transportes PBX: (8) 872 49 00 Neiva - Huila www.coomotor.com.co e-mail: info@coomotor.com.co	
		FIRMA Y SELLO	

COPIA ASOCIADO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



icontec
internacional

CONVENIO USTA - ICONTEC • Posgrados en Sistemas de Gestión



GRACIAS
POR SU ATENCIÓN