

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD,
SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE
PARA UN CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES

AUTORES

SANDRA LILIANA CRUZ SÁNCHEZ
CAROLINA GIRALDO ARIAS

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO
HERNANDO AVENDAÑO ESPITIA

ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN INTEGRADA QHSE
COHORTE XXXI
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA, MAYO DE 2015

Agradecemos los resultados de este proyecto a todos los maestros que compartieron su conocimiento con nosotras en cada clase, al Ingeniero Hernando Avendaño Espitia quien con su ayuda, su tiempo y apoyo nos brindó información oportuna, e hizo parte del desarrollo y culminación de este proyecto, a nuestras familias por darnos su apoyo económico y sentimental y especialmente a Dios por darnos salud y guiarnos en todo este proceso.

CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE FIGURAS	5
LISTA DE TABLAS	5
1. INTRODUCCIÓN	7
1.1 PROBLEMÁTICA	8
1.2 OBJETIVOS	8
1.2.1 Objetivo General.	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 ALCANCE Y LIMITACIONES	9
1.4 METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO	9
2 MARCO REFERENCIAL	10
2.1 MARCO CONCEPTUAL	10
2.2 MARCO TEÓRICO	12
2.2.1 Normas Técnicas Colombianas de Calidad NTC-ISO 9001:2008, Gestión Ambiental NTC-ISO 14001:2004, Seguridad y Salud Ocupacional NTC-OHSAS 18001:2007.....	12
2.2.1.1 Relación entre NTC-ISO 9001:2008; NTC-ISO 14001:2004 Y NTC-OHSAS 18001:2007.....	155
2.2.2 Sistema de Gestión.....	200
2.2.3 Sistema Integrado de Gestión. “Es una plataforma que permite unificar los sistema de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados”	211
2.3 MARCO DE LA EMPRESA.....	211
3 DIAGNÓSTICO	233
3.1 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN EL CUMPLIMIENTO LEGAL. ...	233
3.2 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.	233
3.3 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN CUANTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	233
3.4 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.	24
3.5 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN EL PANORAMA DE RIESGOS.....	24
4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	25
4.1 MAPA DE PROCESOS.....	25
4.1.1 Caracterización del Proceso Operativo.....	26

4.2 ORGANIGRAMA.....	27
4.3 POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	28
4.3.1 Despliegue de la Política Integrada de Gestión.	29
5 LISTADO DE DOCUMENTOS	31
5.1. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	31
5.2 PROCEDIMIENTO MANEJO PRODUCTO NO CONFORME	31
5.3 PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	31
5.4 PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL	31
5.5 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	31
5.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	31
5.7 PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	31
5.8 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA GERENCIA	32
5.9 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	32
5.10 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	32
5.11 PROCEDIMIENTO PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL	32
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
6.1 CONCLUSIONES	33
6.2 RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFÍA.....	35
ANEXOS.....	36

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	13
Figura 2. Modelo de Sistema de Gestión Ambiental para esta Norma internacional.	14
Figura 3. Modelo de Sistema de Gestión para esta norma OHSAS	15
Figura 4. Mapa de Procesos	25
Figura 5. Estructura Organizacional Integrado.....	28

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre las normas NTC- ISO 9001:2008; NTC- ISO 14001:2004 Y NTC-OHSAS 18001:2007	16
Tabla 2. Normas para el sistema de gestión integrado	20
Tabla 3. Despliegue de la política integrada de gestión.....	29

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado trata del diseño de un Sistema Integrado de Gestión para los CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES que se realiza con el fin de mejorar la calidad del servicio y producto entregado para dar satisfacción a los clientes, mitigar la contaminación ambiental en todas las actividades de la empresa y tener personas sanas y seguras para así reducir los riesgos y mejorar la productividad.

Los CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES son entidades que realizan un trabajo de certificación de personas, que confirman la actitud física, mental y de coordinación motriz para conducir un vehículo. Las razones que llevaron realizar este trabajo para estos Centros es porque la mayoría no tienen asegurados sus procesos y en consecuencia han tenido problemas con los clientes, y potenciales con las autoridades ambientales y con la comunidad e interesados.

De esta manera el propósito principal es diseñar un Sistema Integrado de Gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional conforme a las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, para cumplir con el marco legal y lograr la mejora y el aseguramiento continuo.

Para llevar a cabo el diseño del Sistema Integrado de Gestión primeramente se debe realizar un diagnóstico de la situación actual del CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES desde el punto de vista del cumplimiento legal, de los impactos ambientales y los riesgos a la salud y la seguridad de las personas mediante un Normograma y así mismo verificar el cumplimiento de los requisitos y de todos los deberes utilizando como guía las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 y en consecuencia se va a proponer una política de gestión integral mediante objetivos medibles, planes y programas tomando los resultados obtenidos de los riesgos, aspectos impactos significativos y además realizar un despliegue integral de éstos y finalmente proponer unos procedimientos que permitan implementar un Sistema Integrado de Gestión en cualquier CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES.

En conclusión éste proyecto se realizó buscando mejorar la competitividad de los CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES.

1.1 PROBLEMÁTICA

LOS CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES, entidades que realizan un trabajo de certificación de personas, deben asegurar las competencias de las personas a obtener por primera vez, recategorizar y/o refrendar la licencia de conducción, y confirmar que poseen la actitud física, mental y de coordinación motriz que se requieren para conducir un vehículo.

Se ha observado que estos centros no cuentan con procesos asegurados y por lo tanto se han manifestado problemas con los clientes y además con entes ambientales y con la comunidad, por ende es indispensable diseñar los Sistemas de Gestión para consolidar los procesos que se realizan dentro de éstas entidades, empleando como guía las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 para cumplir con el marco legal vigente.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Diseñar un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional para un CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES, conforme a las Normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 para que partiendo del cumplimiento legal se pueda lograr la mejora y el aseguramiento continuo con el propósito de que sean más competitivos.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de un CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES desde el punto de vista del cumplimiento legal, de la satisfacción del cliente, de los impactos ambientales que genera y los riesgos a la salud y la seguridad de las personas que entran en contacto con El.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos para tener un Sistema de Gestión Integrado, utilizando como guía las Normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007.
- Proponer una política de Gestión Integral (calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional) de la empresa, buscando el mejoramiento continuo.
- Realizar un despliegue de la política integral en objetivos medibles, planes y programas.

- Proponer procedimientos y protocolos que permitan posteriormente implementar el Sistema de Gestión Integral en cualquier CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES.

1.3 ALCANCE Y LIMITACIONES

1.3.1 Alcance. El diseño de este Sistema de Gestión Integrado QHSE aplica para todos los procesos de un CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES, desde el nivel gerencial pasando por el operativo hasta el nivel de soporte. Su estructura se basa en los lineamientos dados por las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007

1.3.2 Limitaciones.

- **Tiempo:** debido a las responsabilidades laborales.
- **Físico geográfico:** porque el desplazamiento de Duitama (donde se encuentra el centro piloto en el que se realizó este proyecto) a Bogotá es relativamente largo.
- **Acceso a información:** Porque hay información en la empresa piloto que es confidente.
- **Recursos económicos:** no se ha tenido en cuenta en el presupuesto de la empresa la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

1.4 METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

La metodología para el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a las Normas NTC-ISO-9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 comienza con la verificación del Cumplimiento Legal, seguido de la Identificación de Aspectos e Impactos ambientales y el panorama de riesgos, consecutivo con la identificación de los requisitos y el cumplimiento de las normas, lo que conforma un diagnóstico y finalizando con una propuesta del Sistema de Gestión Integral.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Es esencial tener en cuenta los siguientes términos para una correcta comprensión del presente trabajo.

Conceptos:

Aspecto Ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.¹

Accidente de trabajo: Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, incluso fuera del lugar y horas de trabajo.²

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.³

Contaminación: es la presencia en el ambiente de cualquier agente (físico, químico o biológico) o bien de una combinación de varios agentes en lugares, formas y concentraciones tales que sean o puedan ser nocivos para la salud, la seguridad o para el bienestar de la población o que puedan ser perjudiciales para la vida vegetal o animal.⁴

COPASO: Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa.⁵

Enfermedad Profesional: Todo estado patológico que sobreviene como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.⁶

¹ NTC-ISO 14001:2004

² Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones.

³ NTC-ISO 9000:2005

⁴ Decreto 2811/74

⁵ SURATEP, 2008

⁶ Ministerio de la Protección Social, Decreto 2566 de 2009.

Factores de Riesgo: aquellos actos inseguros y/o condiciones ambientales peligrosas, que si no son controladas oportunamente pueden causar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.⁷

Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal.⁸

Impacto Ambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficiosa, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.⁹

Medio Ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el agua, el aire, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Mejora Continua: proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de la forma coherente con la política ambiental de la organización.

Organización: compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, parte o combinación de ellas, sean o no sociedades pública o privada que tiene sus propias funciones y administración.

Panorama de Riesgos: es el diagnóstico sobre las condiciones de riesgo laboral, así como el conocimiento a la exposición a que están sometidos los trabajadores. Dicha información aplica una acción continua y sistemática de observación y medición, de tal forma que se tenga un conocimiento actualizado a través del tiempo; luego, el panorama de riesgos es una forma dinámica de recolección y medición, tratamiento y análisis de datos que permitan una adecuada orientación de actividades preventivas posteriores.

Es la base preventiva coherente que permite la programación de actividades en cada uno de los subprogramas que contempla un programa de salud ocupacional. (MANUAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2008)

Parte Interesada: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. (NTC-ISO 9000:2005)

Peligro: fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de éstos.

⁷ Manual de Seguridad en el Trabajo, 2008

⁸ NTC-OHSAS 18001:2007.

⁹ NTC-ISO 14001:2004

Producto: se define como resultado de un proceso. (Éste puede significar también “servicio”).¹⁰

Procedimiento: es una lista de pasos a seguir para la realización de una acción.

Proceso: se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado.”

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

“Expresión en el contenido de un documento formulado los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.”

Riesgo: combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición peligrosa y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el (los) evento(s) o exposición (es).

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Seguridad y Salud Ocupacional: condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Normas Técnicas Colombianas de Calidad NTC-ISO 9001:2008, Gestión Ambiental NTC-ISO 14001:2004, Seguridad y Salud Ocupacional NTC-OHSAS 18001:2007. Las Normas para la conformación del Sistema Integral son:

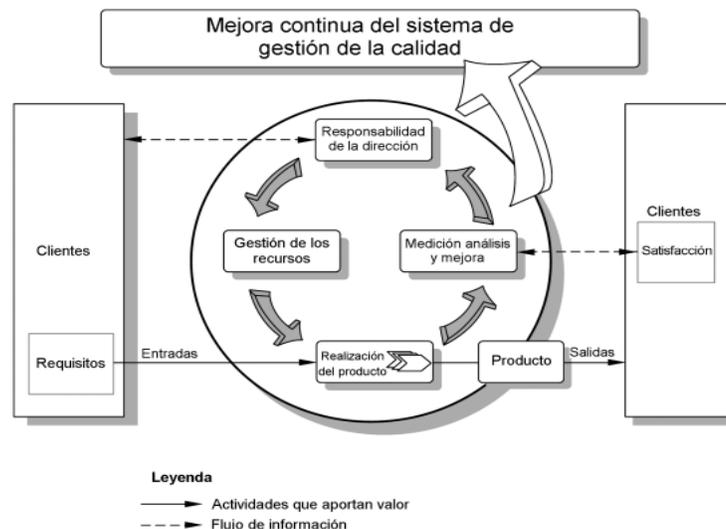
¿Qué es NTC-ISO 9001:2008? Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema.

¹⁰ NTC-ISO 9000:2005

- b) aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Ofrece mejora en los procesos y procedimientos y una mejora en la capacitación y calificación de los empleados, evitando repetir trabajo y logrando la estandarización de éstos, además incrementa la satisfacción de los clientes pues los objetivos que la empresa se propone alcanzar toman en cuenta sus necesidades, y como resultado la empresa obtiene beneficios económicos del desempeño e inversión en el sistema.

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

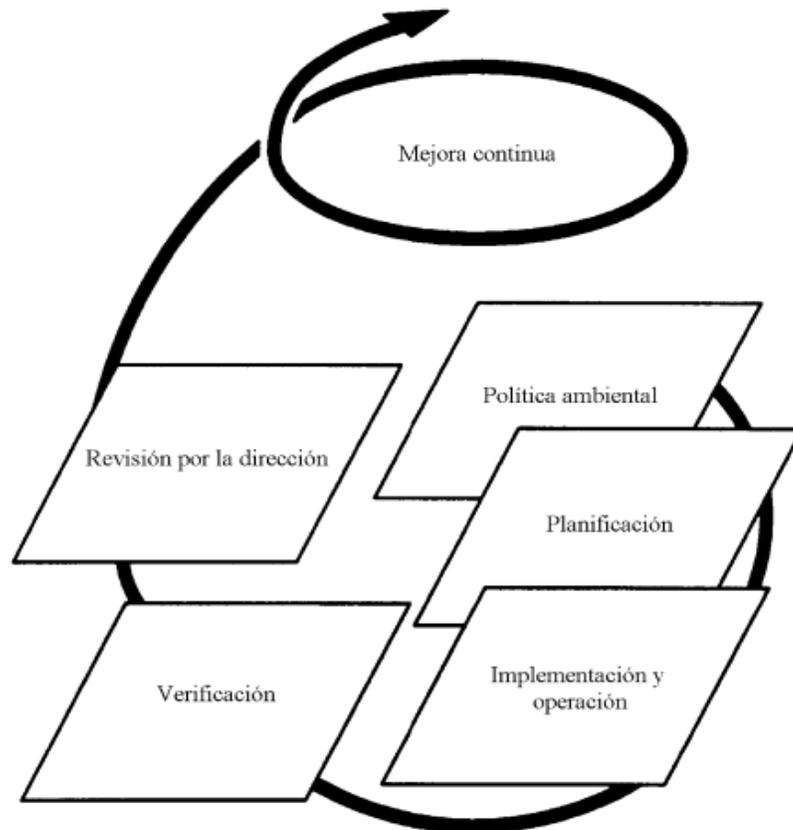


FUENTE: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008

¿Qué es NTC-ISO 14001: 2004?: Esta norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización puede tener influencia. No establece por sí misma criterios de desempeño ambiental específicos.

- Facilita un cuadro para contribuir a tratar los aspectos e impactos de la empresa.

Figura 2. Modelo de Sistema de Gestión Ambiental para esta Norma internacional.



FUENTE: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2004

¿Qué es NTC-OHSAS 18001:2007?: Esta norma OHSAS (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) especifica los requisitos para un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (S Y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de S y SO y mejore su desempeño en este sentido. No establece criterios de desempeño de S y SO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

- Admite a las empresas mejorar constantemente procedimientos y hábitos seguros de trabajo.

Figura 3. Modelo de Sistema de Gestión para esta norma OHSAS



FUENTE: Norma Técnica Colombiana NTC.OHSAS 18001:2007

2.2.1.1 Relación entre NTC-ISO 9001:2008; NTC-ISO 14001:2004 Y NTC-OHSAS 18001:2007. Para integrar el sistema es conveniente considerar un cuadro comparativo con el propósito de hallar aspectos semejantes entre estas, por lo cual posibilita manejar colectivamente los requisitos de las tres.

Tabla 1. Relación entre las normas NTC- ISO 9001:2008; NTC- ISO 14001:2004 Y NTC-OHSAS 18001:2007

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
	Introducción		Introducción	0 0.1 0.2 0.3 0.4	Introducción Generalidades Enfoque basado en Procesos Relación con la norma ISO 9004 Compatibilidad con otros sistemas de Gestión
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	1 Objeto y campo de aplicación 1.1 Generalidades 1.2 Aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas		Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Requisitos del sistema de gestión de S Y SO (sólo título)	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (sólo título)	4	Sistema de gestión de la calidad (sólo título)
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1 5.5 5.5.1	Requisitos generales Responsabilidad, autoridad y comunicación Responsabilidad y autoridad
4.2	Política de S Y SO	4.2	Política ambiental	5.1 5.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Política de calidad Mejora continúa
4.3	Planificación (sólo título)	4.3	Planificación (sólo título)	4.3	Planificación (sólo título)

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles	4.3.1	Aspectos ambientales	5.2 7.2.1 7.2.2	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto Revisión de los requisitos relacionados con el producto
4.3.2	Requisitos legales y otros	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	5.2 7.2.1	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto
4.3.3	Objetivos y programa (s)	4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Objetivos de calidad Planificación del sistema de gestión de la calidad Mejora continua
4.4	Implementación y operación (sólo título)	4.4	Implementación y operación (sólo título)	7	Realización del producto (sólo título)
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	5.1 5.5.1 5.5.1 6.1 6.3	Compromiso de la dirección Responsabilidad y autoridad Representante de la dirección Provisión de recursos Infraestructura
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1 6.2.2	Generalidades (recursos humanos) Competencia, toma de conciencia y formación
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	4.4.3	Comunicación	5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación	4.2.1	(Requisitos de la documentación) Generalidades
4.4.5	Control de documentos	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	Control de documentos

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.1	Planificación de la realización del producto
				7.2	Procesos relacionados con el cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
				7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
				7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
				7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
				7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
				7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
				7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
				7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
				7.4.1	Proceso de compras
				7.4.2	Información de compras
				7.4.3	Verificación de los productos comprados
				7.5	Producción y prestación del servicio
				7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
				7.5.2 7.5.5	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Preservación del producto
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Control de producto no conforme
4.5	Verificación (sólo título)	4.5	Verificación (sólo título)	8	Medición, análisis y mejora (sólo título)
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6 8.1 8.2.3 8.2.4 8.4	Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Medición, análisis y mejora) Generalidades Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto Análisis de datos
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	8.2.3 8.2.4	Seguimiento de medición de los procesos Seguimiento y medición del producto
4.5.3	Investigación de incidente, no conformidades, acciones correctivas y preventivas				
4.5.3.1	Investigación de incidentes				
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Control del producto no conforme Análisis de datos Acción correctiva Acción preventiva
4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros	4.2.4	Control de los registros

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
4.5.5	Auditoría Interna	4.5.5	Auditoría Interna	8.2.2	Auditoría internas
4.6	Revisión por la dirección	4.6	Revisión por la dirección	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Revisión por la dirección (sólo título) Generalidades Información para la revisión Resultados de la revisión Mejora continua

FUENTE: Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001:2007

Es conveniente entender los procesos que abarca el Sistema de gestión integral que se desea diseñar, pero es apropiado saber el concepto de Sistema de Gestión y consecuentemente conocer el concepto de Sistema de Gestión Integral.

2.2.2 Sistema de Gestión. En la Norma Internacional ISO 9000 (2005) se define sistema de gestión como un “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos” y define el Sistema como un “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”. De esta manera teniendo en cuenta estos dos conceptos se podría decir que un sistema de gestión es un conjunto de elementos que interactúan para alcanzar los objetivos.

En la siguiente tabla se enseña la disposición de las normas técnicas.

Tabla 2. Normas para el sistema de gestión integrado

NORMA	ÁREA DEL SISTEMA	FINALIDAD DE LA NORMA	PARTE INTERESADA
ISO 9001:2008	Social Calidad del producto o servicio Administración	Proporcionar productos de calidad Aumentar la satisfacción del cliente	Cliente
ISO 14001:2004	Social Ambiental	Prevenir la contaminación	Sociedad Clientes Empresa Proveedores
OHSAS 18001:2007	Social Seguridad Salud Ocupacional	Mitigar los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional	Empleados Visitantes Contratistas

FUENTE: propia

2.2.3 Sistema Integrado de Gestión. “Es una plataforma que permite unificar los sistema de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados”¹¹

Teniendo en cuenta lo anterior un sistema integrado de Gestión es aquel que reúne de manera integral los objetivos y requisitos de las distintas partes interesadas sin aumentar la documentación, información, procedimientos, etc.

Ventajas del Sistema de Gestión integrado

El integrar los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional trae bastantes beneficios para las empresas que tomen esta decisión:

- Permite unificar procedimientos procesos donde se puedan combinar
- Mejora la eficacia y la eficiencia de la organización
- Permite que los requisitos comunes de las normas se puedan alinear
- Permite acceder fácilmente a la información
- Posibilita tener un solo equipo auditor y reduce los tiempos dedicados a las auditorias de implementación seguimiento y revisión por lo que se pueden realizar de forma sincronizada
- Minimiza los costos de implementación, certificación y mantenimiento
- La empresa da un paso a la excelencia pues siempre se va a ver enfocada a la mejora continua

2.3 MARCO DE LA EMPRESA

La empresa piloto donde fue realizado este trabajo fue creada en el año 2007 debido a la inquietud de su propietaria y a su continua vinculación con el mundo del transporte, es así con la entrada en vigencia de la Resolución 1555 del 27 de Junio de 2005 emitida por el Ministerio de Transporte que establece el requisito “Por lo cual se reglamenta el procedimiento para obtener el certificado de Aptitud Física, Mental y de Coordinación Motriz para conducir y se establecen los rangos de aprobación de la Evaluación requerida”, deciden ponerla a funcionar.

Para el año 2013 con la entrada en vigencia de la Resolución 12336 del 28 de Diciembre de 2012 y la Resolución 7034 del 17 de Octubre de 2012 el Organismo de Certificación se acogió a los requisitos exigidos por esta normatividad. En el año 2014 el 31 de Enero entro en vigencia la Resolución 217 a la cual debe

¹¹<http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/sistemas-integrados-de-gestion-una-clara-definicion#sthash.Q7GqrrUg.78zicf8E.dpbs>

acogerse el Centro de Reconocimiento de Conductores para dar cumplimiento a lo establecido en la misma.

La empresa comenzó a laborar por la necesidad que se tiene en el departamento de Boyacá así mismo por la consecución de los requisitos exigidos por la ley por tanto se contrato a un grupo de profesionales e inicio la adquisición de equipos con alta tecnología para ofrecer un buen servicio y un buen producto. De esta manera en Junio de 2007 se inician labores en su sede ubicada en Boyacá.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN EL CUMPLIMIENTO LEGAL.(Anexo A)

Lo que se puede apreciar en el Anexo A es que cumple con el 40% de los requisitos legales aplicables, en este caso con toda la normatividad en calidad, por otro lado no cumple con el 60% de la normatividad ambiental, además de no cumplir con los requisitos y temas de seguridad y salud ocupacional. Para ello es necesario establecer planes y programas que cumplan con el marco legal y proponer un Sistema de Gestión Integrado realizado en base al Normograma.

3.2 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.(Anexo B)

EL CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES en el cual se realizó este diagnóstico cuenta con un sistema de gestión de calidad que cumple todos los deberes que exige la norma NTC ISO 9001:2008, además de estar certificado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) cumpliendo los requisitos de la Ley 527 de 1999. En conclusión es necesario mantenerlo.

Por otra parte a partir de julio del 2014 es necesario que todas las empresas en Colombia cumplan con el DECRETO 1443 que exige se implemente un Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y se debe documentar e identificar los requisitos legales en Materia de Seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente el DECRETO 1713 de 2002 en el cual se reglamenta la recolección de los residuos o desechos sólidos ordinarios que debe hacerse en forma separada de los residuos correspondientes al servicio especial. En consecuencia se debe generar un documento para el manejo integral de residuos sólidos, de manera adecuada y en recipientes de fácil manejo para la entidad prestadora del servicio domiciliario de recolección de aseo.

3.3 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN CUANTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.(Anexo C)

Lo que se observa es una evolución en el índice de satisfacción del cliente del año 2014 con respecto al año anterior, una vez tomada una a una las preguntas establecidas en la encuesta de satisfacción del cliente se encuentra que los usuarios, en términos generales, están satisfechos con el servicio prestado por el Centro de Reconocimiento de Conductores.

La respuesta más frecuente fue excelente, representada en el 91% en el último año y en el año inmediatamente anterior fue del 89%. La calificación de bueno participó con el 9% en 2014 y de 11% en 2015. Las respuestas Regulares y malas no obtuvieron ninguna percepción.

De acuerdo a los resultados obtenidos vale la pena la realización de la encuesta.

3.4 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES. (Anexo D)

Evaluando los aspectos e impactos ambientales identificados en el CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES, se observó que las actividades que ocasionan mayor impacto en el medio ambiente fueron: la generación de papelería, el uso de bombillas incandescentes, las actividades de limpieza y uso personal de baños que conlleva a la contaminación del suelo, agua, aire afectando seres vivos. Considerando lo anterior es necesario separar y almacenar los residuos aprovechables, optimizar el consumo de energía así como de agua lo que se puede realizar mediante planes y programas de control.

3.5 RESUMEN SOBRE LO ENCONTRADO EN EL PANORAMA DE RIESGOS. (Anexo E)

Evaluando los principales riesgos en el CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES en los diferentes procesos tanto administrativos como operacionales se identificó que las personas que tienen un alto riesgo son las que realizan actividades de elaboración y archivo de documentos, las personas de recursos humanos, los médicos que realizan las evaluaciones de aptitud física, mental y de coordinación motriz, en tales actividades se evidenciaron posibles peligros de daños osteomusculares por posturas prolongadas de tipo ergonómico y posibles caídas por mala señalización. Por lo mencionado anteriormente es necesario controlar los factores de riesgo mediante pausas activas con ejercicio de espalda para evitar las lesiones haciendo reemplazo de sillas, portateclados y de cajoneras para dar más espacio en la superficie de trabajo, hacer inspección de comportamientos inseguros, y asimismo colocar señalización y demarcación en todas las instalaciones, por lo tanto es necesario hacer limpieza e inspección en todas las áreas de la empresa para así lograr personas sanas y lugares de trabajo seguros.

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

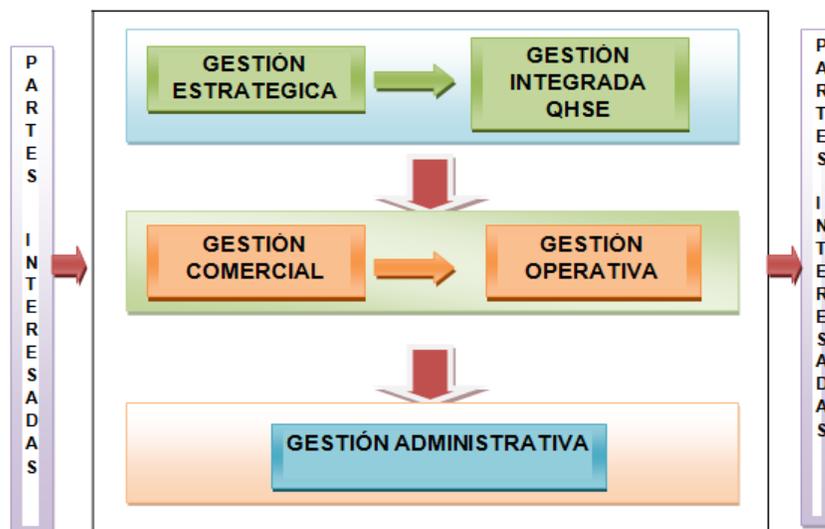
4.1 MAPA DE PROCESOS

Figura 4. Mapa de Procesos Actual de la Empresa Piloto



FUENTE: empresa piloto

Figura 5. Propuesta del Mapa de Procesos Integrado



FUENTE: propia

4.1.1 Caracterización del Proceso Operativo.

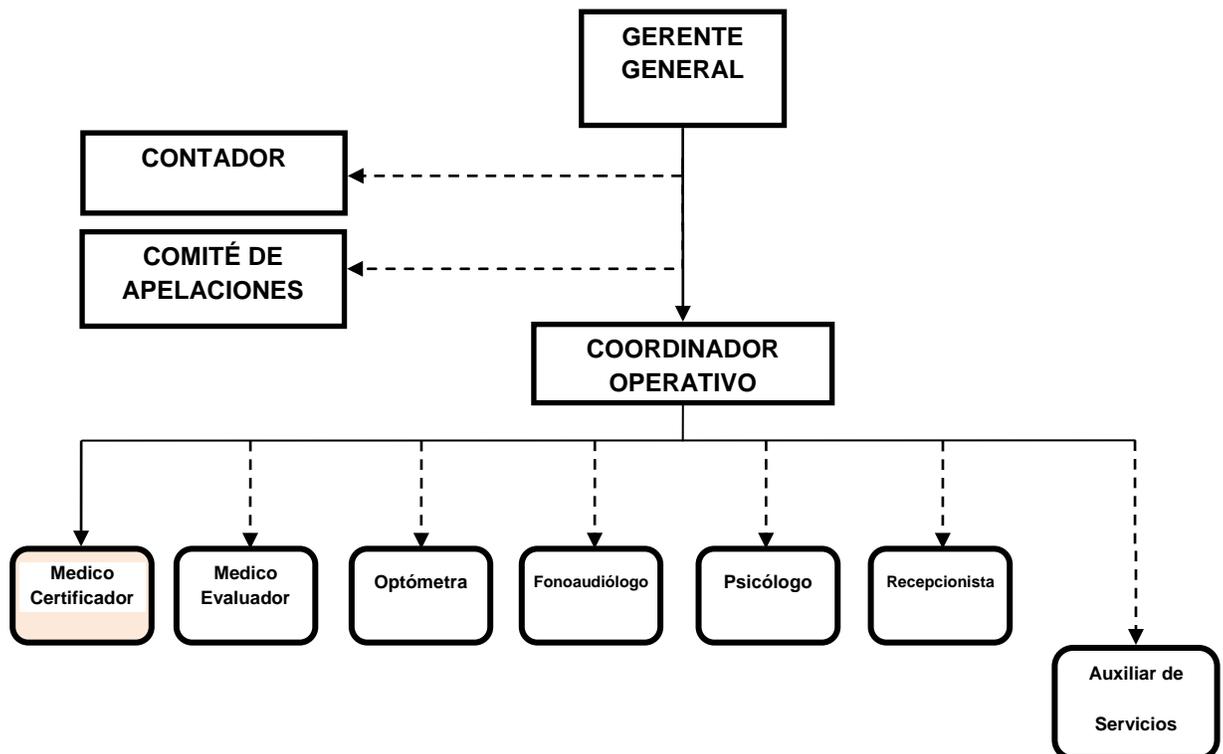
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO				VERSIÓN 1	
						2015-03-30	
						CPO01	
OBJETIVO:		Garantizar la realización de evaluaciones psicosenométricos cumpliendo con los estándares establecidos por la legislación vigente.					
ALCANCE:		Desde la recepción de candidatos hasta la validación de la información ante el RUNT					
AUTORIDAD:		Coordinador QHSE					
Requisitos	NTC-ISO 9001:2008	1, 1.1, 1.2, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 5, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5	NTC ISO 14001:2004	1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.7, 4.5, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.6	NTC-OHSAS 18001:2007	1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.1, 4.3.2, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.7, 4.5, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.6	
ENTRADAS		ACTIVIDADES				SALIDAS	
PROCESO DE ENTRADA		DETERMINAR USUARIOS REQUERIDOS EN SOFTWARE ADMINISTRADOR CREAR USUARIOS Y ASIGNAR PASSWORD ENTREGAR PASSWORD ADMINISTRAR SISTEMA DE INFORMACIÓN				PROCESO DE SALIDA	
GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE LA CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DEFINIR INFORMACIÓN A PRESERVAR PARAMETRIZAR RUTINAS DE BACKUP VERIFICAR RECUPERABILIDAD DE LOS BACKUPS TRANSPORTAR Y ALMACENAR BACKUPS DETERMINAR REQUISITOS DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN APROBAR E IMPLEMENTAR ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DETERMINAR CAPACIDAD PARA ATENDER EFECTUAR TOMA DE DATOS DE IDENTIFICACION CONTROLAR ESTADO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPO EFECTUAR EVALUACIÓN VISUAL EFECTUAR EVALUACIÓN AUDITIVA EFECTUAR EVALUACIÓN PSICOLÓGICA EFECTUAR EVALUACIÓN DE COORDINACIÓN MOTRIZ EFECTUAR EVALUACIÓN MÉDICA GENERAL EVALUAR PRESTACIÓN DEL SERVICIO REVISAR RESULTADOS Y EFECTUAR CERTIFICADO RECIBIR CORRECCIONES A LAS DERIVACIONES ENVIAR DATOS DE CERTIFICADOS AL MINISTERIO ENTREGAR CERTIFICADOS ARCHIVAR REGISTROS DE PROCESO DE CERTIFICACIÓN EXPEDIR DUPLICADOS DE CERTIFICADOS				GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE LA CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL GESTIÓN ADMINISTRATIVA INFORMACIÓN DE SALIDA Consolidado de la certificación sensométrica Historial Necesidad de recursos Informe de gestión Solicitudes de mejoramiento	
INFORMACIÓN DE ENTRADA						RECURSOS DE SALIDA	
Requisitos NTC-ISO 9001:2008 Requisitos NTC ISO 14001:2004 Requisitos NTC-OHSAS 18001:2007 Requisitos Resolución 217:2014 Requisitos NTC-ISO/IEC 17024:2013 Normas Legales Vigentes aplicables Políticas estratégicas Estructura del SGI Desempeño del SGI Documentos estandarizados Registros controlados Acciones de mejoramiento Necesidades de los clientes Contratos comerciales Índice de Satisfacción del cliente Equipos de protección controlados Sistema de información protegido Soporte a los equipos médicos Datos de la certificación psicosenométrica protegida Suministro de personal competente Infraestructura preservada Suministro de bienes y servicios						N.A MÉTODO DE CONTROL AUDITORÍAS INTERNAS REGISTROS DE EJECUCIÓN INSPECCIÓN VISUAL DE LOS EQUIPOS PRUEBAS DE CONECTIVIDAD REGISTROS RELACIONADOS PCB01-F01 CONTROL DE BACKUP PSI01-F01 SOLICITUD DE INFORMACIÓN CERTIFICADO DE APTITUD, FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ EXÁMENES MÉDICOS	
RECURSOS DE ENTRADA		VARIABLES A CONTROLAR				HISTORIA CLÍNICA	
Recurso humano competente Equipos de cómputo Infraestructura Recursos económicos Equipos médicos		CREAR USUARIOS Y ASIGNAR PASSWORD ENTREGAR PASSWORD PARAMETRIZAR RUTINAS DE BACKUP CONTROLAR RUTINAS DE BACKUP VERIFICAR RECUPERABILIDAD DE LOS BACKUPS TRANSPORTAR Y ALMACENAR BACKUPS EFECTUAR TOMA DE DATOS DE IDENTIFICACIÓN CONTROLAR ESTADO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS EVALUAR PRESTACIÓN DE SERVICIO				FOTOGRAFÍA INDICADORES DE GESTIÓN ÍNDICE DE SERVICIO CONFORME	

	REVISAR RESULTADOS Y OTORGAR CERTIFICADO ARCHIVAR REGISTROS DE PROCESO DE CERTIFICACIÓN	
DOCUMENTOS RELACIONADOS		
PCR 01 COPIAS DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN PEC 01 ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN PCS01 CERTIFICACIÓN PSICOSENSOMÉTRICA ICA 02 CREACIÓN DE USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE PASSWORD MANUAL DE USUARIO SOFTWARE		

Elaboró:	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

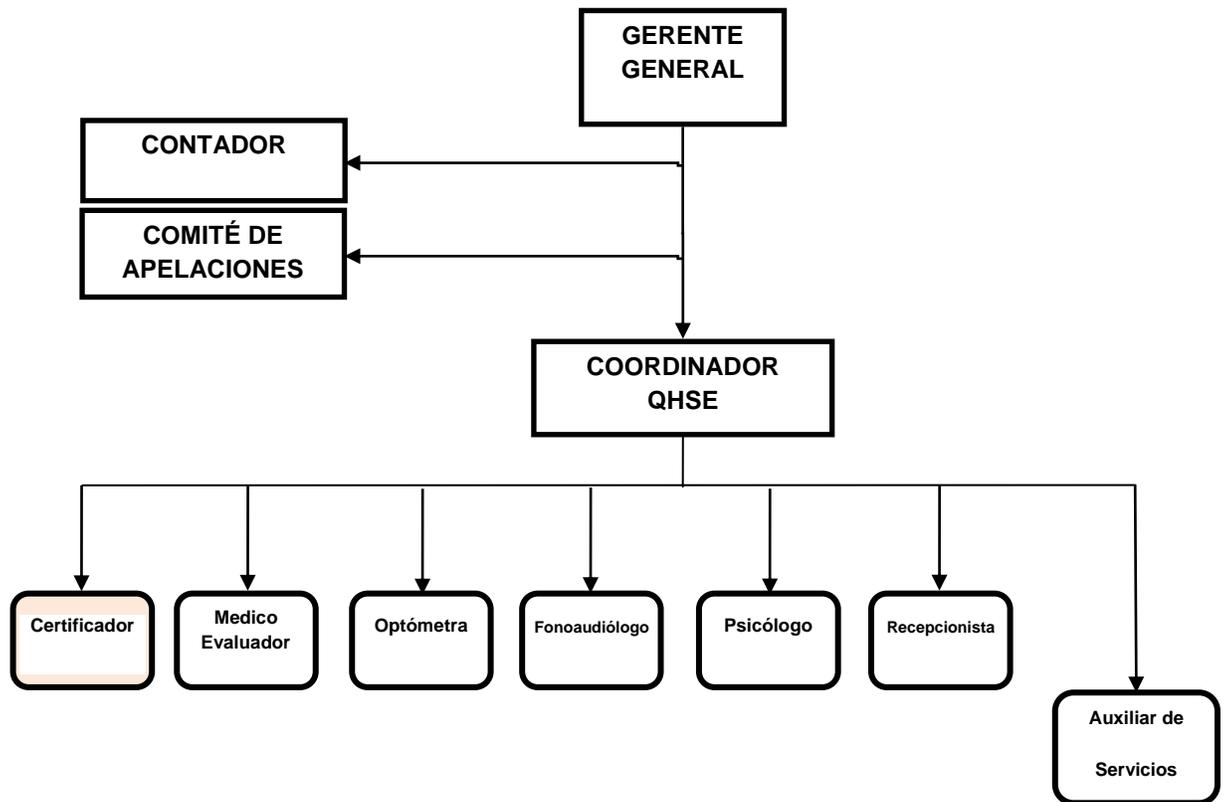
4.2 ORGANIGRAMA

Figura 6. Estructura Organizacional Actual de la Empresa Piloto



FUENTE: Empresa piloto

Figura 7. Propuesta de Estructura Organizacional Integrado



FUENTE: propia

4.3 POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En el Centro de Reconocimiento de Conductores nos dedicamos a la realización de exámenes de aptitud física, mental y de coordinación motriz para obtener por primera vez, recategorizar y/o refrendar la licencia de conducción cuya misión es satisfacer las necesidades de los clientes, contando con un grupo de personas comprometidas por medio de sus actividades a cuidar el medio ambiente, preservando la salud y la seguridad de nuestros trabajadores se determinará y se sustentará el sistema necesario para respaldar la continuidad de sus operaciones comprometidos a:

- Satisfacer las necesidades de sus clientes a través del cumplimiento de la normatividad legal para poder tener procesos y procedimientos estandarizados.

- Contribuir al manejo adecuado de la disposición de residuos generados, el manejo del reciclaje y reutilización de la papelería e implementar prácticas para el uso racional del recurso agua y también el ahorro de energía implementando bombillas ahorradoras en todas las instalaciones de la organización y darle un manejo adecuado a las bombillas incandescentes, colaborando de este modo con la protección y el cuidado del medio ambiente.
- Favorecer un ambiente de trabajo sano y seguro, atacando los riesgos ergonómicos por medio de la implementación de procedimientos y realización de pausas activas, y señalizando todas las áreas de la empresa para evitar futuras caídas, y de esta manera contribuir a la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores.

4.3.1 Despliegue de la Política Integrada de Gestión.

Tabla 3. Despliegue de la política integrada de gestión

OBJETIVO	CUÁNTO	CUÁNDO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓMO SE CALCULA	RESPONSABLE
Disminuir el nº de quejas y apelaciones	50%	Para el segundo trimestre del 2016	Quejas o Apelaciones	$(\text{N}^\circ \text{ de quejas y apelaciones para el último trimestre del 2016}) / (\text{n}^\circ \text{ de quejas recibidas entre el primer y segundo semestre del 2015}) * 100$	coordinador QHSE
Reducir el consumo de energía y agua separar	40%	Para el segundo trimestre del 2016	Consumo de energía kw año Consumo de agua m3/año	$(\text{Consumo de energía año anterior}) - (\text{Consumo de energía año actual}) / \text{consumo de energía año anterior} * 100$ $(\text{Consumo de agua año anterior}) - (\text{consumo de agua año actual}) / \text{consumo de agua año anterior} * 100$	coordinador QHSE
reducir el uso innecesario de papelería	40%	primer trimestre del 2016	uso de papelería	$(\text{numero de papelería utilizado el año anterior}) - (\text{numero de papelería utilizado el año actual}) * 100$	coordinador QHSE

OBJETIVO	CUÁNTO	CUÁNDO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓMO SE CALCULA	RESPONSABLE
asegurar que el personal del centro reutiliza o recicla el papel	50%	primer trimestre del 2016	Nº de trabajadores que reciclan papel en sus áreas de trabajo	(Nº de trabajadores que reciclan papel en la organización) / (Nº de trabajadores) *100	coordinador QHSE
Disminuir el índice de incapacidades por riesgos ergonómicos	30%	primer trimestre del 2016	Incapacidades por posturas inadecuadas	(Nº de incapacidades por riesgos ergonómicas) / (Nº de incapacidades al año) * 100	coordinador QHSE
Disminuir el índice de Incapacidades por caídas o golpes debido a mala señalización	30%	primer trimestre del 2016	Incapacidades por caídas y golpes debido a mala señalización	(Nº de Incapacidades por caídas y golpes debido a mala señalización) / (Incapacidades al año) *100	coordinador QHSE

FUENTE: propia

5. LISTADO DE DOCUMENTOS

5.1. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Establece las actividades para la implementación de Acciones correctivas y preventivas con el fin de eliminar o controlar las causas de no conformidades reales o potenciales.

5.2 PROCEDIMIENTO MANEJO PRODUCTO NO CONFORME

Identifica y controlar el producto que no se conforme con los requisitos en las diferentes etapas del proceso determinando responsables de su identificación y autoridades para determinar su disposición y manejo.

5.3 PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

Describe las actividades para calificación de los auditores, la planificación, preparación, ejecución y seguimiento de las Auditorias Internas de la Calidad en el Centro de Reconocimiento de Conductores con el fin de verificar el cumplimiento y la eficacia del SGI de acuerdo a las disposiciones.

5.4 PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL

Establece las actividades para elaborar aprobar, actualizar, publicar, distribuir, divulgar y controlar los documentos internos del SGI implementado en el Centro de Reconocimiento de Conductores., y además identificar y controlar los documentos de origen externo.

5.4 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

Establece los lineamientos para la identificación, recolección, indización, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación, tiempo de retención y disposición final de los registros internos y externos del Centro de Reconocimiento de Conductores.

5.5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Establece la metodología para la identificación, control y seguimiento para las actividades operacionales, garantizando la prevención y manejo de los riesgos de peligros de seguridad y salud en el trabajo, mitigación y manejo de los aspectos e impactos ambientales significativos, identificados conforme a la política y objetivos del Centro de reconocimiento de conductores.

5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Propone un procedimiento ordenado que le permita al Centro de Reconocimiento de Conductores estar capacitado ante situaciones de emergencia que puedan ocurrir y en facultad de responder a dichas emergencias y con el propósito de disminuir circunstancias fatales en la salud y seguridad de los trabajadores o del medio ambiente

5.7 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA GERENCIA

Establece un adecuado control y evaluación del SGI a través de la Gerencia para verificar su avance, mantenimiento y mejora.

5.8 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Establece los parámetros generales de atención y servicio para el área de recepción y mensajera en le Centro de Reconocimiento de Conductores.

5.9 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Establece los lineamientos para las actividades de entrenamiento y capacitación del personal del Centro de reconocimiento de conductores.

5.10 PROCEDIMIENTO PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Establece los parámetros para la definición de los perfiles de cargo y las funciones, además un adecuado y oportuno proceso de selección, contratación, capacitación, evaluación y de administración del recurso humano, para garantizar suficiente personal disponible y competente en todas las actividades administrativas y operativas del Centro de Reconocimiento de Conductores.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- ✚ A través de éste proyecto se logró diseñar un Sistema Integrado de Gestión aplicable a cualquier CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES.
- ✚ El diagnóstico permitió detectar que la empresa cumple en un 40% el marco legal aplicable.
- ✚ Se observó una evolución en la satisfacción del cliente en los últimos dos años.
- ✚ Se logró proponer una Política Integral con su respectivo despliegue.
- ✚ Se logró proponer un Sistema de Gestión Integrado conformado por un mapa de procesos, una estructura organizacional y unos procedimientos que describen aquellos procesos críticos para asegurar la satisfacción, mitigar los aspectos e impactos ambientales y reducir los riesgos.
- ✚ A través de la realización de este proyecto logramos tener mayor claridad en cuando a la integración de los sistemas de gestión aplicando los conocimientos adquiridos durante la especialización y generando un aprendizaje que nos servirá en el futuro.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✚ Implementar el Sistema de Gestión Integrado propuesto a través de este proyecto para mejorar la competitividad de cualquier centro de Colombia.
- ✚ Mantener un sistema de gestión integrado conforme al marco legal aplicable.
- ✚ La organización debe garantizar que el personal del Centro de Reconocimiento de Conductores conozca la política integral.
- ✚ Mantener la medición sistemática que se realiza en el Centro de reconocimiento de Conductores con respecto a la satisfacción del cliente a través de encuestas.

- ✚ Seguir los procedimientos definidos en el presente proyecto que fueron elaborados con el fin de proporcionar orientación de las actividades así como los cuidados que se debe tener al realizarlos.
- ✚ Realizar capacitaciones utilizando el procedimiento de capacitación que estamos proponiendo con el objeto de lograr concientización de todo el personal.
- ✚ Después de la implementación realizar auditorías internas sistemáticamente acompañadas de una revisión gerencial anual.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✚ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ✚ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.
- ✚ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional.

ANEXOS

DIAGNÓSTICO

1. [ANEXO A. \(Cumplimiento Legal\)](#)
2. [ANEXO B. \(Requisitos de los Sistemas de Gestión\)](#)
3. [ANEXO C. \(Satisfacción del Cliente\)](#)
4. [ANEXO D. \(Identificación de Aspectos e Impactos ambientales\)](#)
5. [ANEXO E. \(Panorama de Riesgos\)](#)
6. [ANEXO F. \(Listado Maestro de Documentos\)](#)