

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN QHSE PARA CAR HYUNDAI S.A. – BOGOTÁ D.C.

**Autores: BELTRÁN GÓMEZ Andrea Carolina.
FLÓREZ LINEROS Gloria Cristina.
OMAÑA GUTIÉRREZ Marie Elaine.
RODRÍGUEZ ORTIZ Andry Julieth.**

Director Trabajo de Grado
Ing. RICARDO VÁSQUEZ ARANGO

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
Programa de Ingeniería Industrial
Especialización Gestión Integrada QHSE
Cohorte XXXII
Bogotá D.C., Colombia, Septiembre de 2015.

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota "Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería" en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2015 por la Escuela Colombiana de Ingeniería "Julio Garavito". Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: espeghse@escuelaing.edu.co

AGRADECIMIENTOS

Día a día deseamos tener mayor conocimiento, con el fin de aprender, aplicar y ser más competentes en cada una de nuestras actividades como profesionales.
Agradezco a Dios, mis padres y hermano por darme la oportunidad de estudiar en una gran entidad educativa como es la Escuela de Colombiana de Ingeniería Julio Garavito y por su apoyo incondicional.
Gracias por todas las enseñanzas, sabiduría y experiencias que nos han brindado grandes profesionales y compañeros.
Al Ing. Ricardo Vásquez por brindarnos sus conocimientos, experiencia quien nos guió en este trabajo y a Car Hyundai SA por permitirnos aplicar nuestros conocimientos en su compañía.

Andrea Carolina Beltrán Gómez

Le agradezco a Dios, por estar a mi lado cada instante de mi vida, por ser mi fortaleza en todo momento.
A mi hijo y esposo, que con su llegada y amor se han convertido en el motor para continuar creciendo en mi vida personal y profesional.
A mi familia, por su apoyo incondicional y su colaboración en cada proyecto que emprendo.
Al Ing. Ricardo Vásquez, por su confianza y dedicación para culminar de manera satisfactoria con este trabajo de grado.
A Car Hyundai S.A., por brindarme la posibilidad de desarrollarme profesionalmente y darme la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la especialización.
A mis compañeros, profesores y universidad, por su amistad, conocimientos transmitidos y educación de alta calidad recibida en todo este proceso.
“Dios los bendiga”.

Gloria Cristina Flores Linares

Quiero agradecer primero que todo a Dios, quien ha sido mi guía y mi gran compañía en cada paso que doy.
A mi madre, que es el motor para luchar cada día por mis sueños, para no bajar la guardia aún en tiempos difíciles. A mi padre, hermanas y sobrinos(a) por ser mi apoyo incondicional.
Al ingeniero Ricardo Vásquez, por su tiempo, aportes y dedicación en la realización de este proyecto de grado.
A la empresa Car Hyundai S.A por abrimos las puertas de sus instalaciones y así poder aportar con nuestros conocimientos en la mejora de la organización.
A mis compañeros y docentes, por su gran aporte a mi vida profesional y personal.

Andry Julieth Rodríguez Ortiz

A Dios, mi guía y mi luz, mi fortaleza en los momentos difíciles.
A mi familia, ejemplo de dedicación, esfuerzo, amor y apoyo incondicional.

*A Hyundai por brindarnos la oportunidad de aplicar nuestros conocimientos en sus instalaciones.
Al Ing. Ricardo Vásquez por su asesoría y acompañamiento en este trayecto, quien con sus
conocimientos fue una luz para el éxito del proyecto.
A la plantilla de docentes de la Especialización, por compartir sus conocimientos y experiencias y
enseñarnos a amar la calidad, la seguridad y el ambiente.*

Marie Elaine Omaña Gutiérrez

SINOPSIS

El presente proyecto se realizó para el sector automotriz, específicamente para car Hyundai S.A. – Bogotá D.C., y tiene como finalidad proporcionar una herramienta guía para la integración de los Sistemas de gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional, que sirva para concienciar a los directivos de la empresa de la importancia de éste tipo de sistemas.

Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C., se encuentra certificado actualmente en ISO 9001:2008, pero de acuerdo a la naturaleza de sus procesos se evidencia la necesidad de dar cumplimiento a requisitos legales tanto en lo ambiental como en seguridad y salud ocupacional.

Aún y cuando Car Hyundai S. A. – Bogotá D.C. ha venido desarrollando sus temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, su esfuerzo no ha sido suficiente para lograr el cumplimiento de estándares establecidos.

Es por esta razón que se presenta el siguiente proyecto como instrumento que le permita a la organización certificar dichos estándares, lo cual le beneficiará siendo más competitiva en el sector automotriz.

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tuvo como propósito realizar un diseño del sistema integrado de gestión QHSE para Car Hyundai S.A. Se desarrolló en las instalaciones de Car Hyundai ubicadas en la Autopista Norte, Calle 233, Costado Occidental en la ciudad de Bogotá en el servicio de postventa, para dar respuesta a la necesidad de establecer lineamientos claros en cuanto a la calidad de los servicios prestados, conocer y gestionar los aspectos e impactos ambientales derivados de los procesos realizados, y la identificación de peligros presentes en las actividades y la gestión de los riesgos.

La investigación se enmarcó en un enfoque de metodología exploratoria-descriptiva. Para la recolección de la información se usó la técnica de la entrevista cuyo instrumento fue la lista de cotejo aplicada a personas claves para identificar los principales procesos, aspectos e impactos ambientales y los peligros presentes en el proceso de postventa. Igualmente se empleó una lista de verificación apalancándose en las técnicas de la observación y la entrevista, con el fin de determinar el grado de incumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 y Decreto 1443 de 2014 derogado por el Decreto 1072 de 2015. Luego se procedió a presentar la integración del sistema, para lo cual se creó un cuadro contentivo de las correspondencias de los requisitos de las normas, señalando cuales la empresa posee, cuales debe desarrollar y cuales se les presenta como opción del sistema integrado de gestión.

Una vez analizada la información recabada, se determinó la viabilidad de integrar los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional siempre y cuando la empresa cuente con los recursos necesarios. El trabajo a realizar para la integración será arduo sobretodo en el aspecto ambiental, cuyo porcentaje de cumplimiento de los requisitos es bajo. En lo que respecta a seguridad y salud ocupacional, de alguna u otra forma se debe cumplir los requisitos, puesto que estos están reglamentados por el hoy Decreto 1072 de 2015. En cualquier caso, el éxito del sistema va a depender del compromiso y la participación activa de todos y cada uno de los integrantes de la empresa y de este modo establecer y mantener el sistema integrado de gestión QHSE.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	11
1.1	PROBLEMÁTICA	11
1.2	OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	12
1.3	ALCANCE Y LIMITACIONES	13
1.4	METODOLOGÍA	13
2	MARCO REFERENCIAL	15
2.1	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	15
2.2	RESEÑA HISTÓRICA DE LA MARCA EN COLOMBIA.....	15
2.3	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS	16
2.4	CLIENTES.....	16
2.5	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	16
2.5.1	MISIÓN.....	16
2.5.2	VISIÓN	17
2.5.3	VALORES ORGANIZACIONALES	17
2.5.4	ORGANIGRAMA	18
3	MARCO TEÓRICO	19
3.1	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	19
3.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
3.3	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	21
3.4	SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	22
3.5	ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.....	23
3.5.1	ASPECTO AMBIENTAL.....	23
3.5.2	IMPACTO AMBIENTAL	23
3.5.3	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES.....	23
3.6	PELIGROS Y RIESGOS.....	25
3.6.1	PELIGRO	25
3.6.2	RIESGO.....	25
3.6.3	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	25
4	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO POSTVENTA DE CAR HYUNDAI S.A. – BOGOTÁ D.C.	28
4.1	PROCESO DE POSTVENTA.....	28
4.2	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES.....	29
4.3	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	30
5	DETERMINACIÓN DEL GRADO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC- OHSAS 18001:2007, DECRETO 1443:2014.....	32

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
5.2 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	33
5.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	40
5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	48
6 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN QHSE	63
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ABREVIACIONES	75
GLOSARIO	77

LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ORGANIGRAMA CAR HYUNDAI S.A.-BOGOTÁ D.C.	118
ILUSTRACIÓN 2: CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	20
ILUSTRACIÓN 3: PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	1924
ILUSTRACIÓN 4: PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS	286
ILUSTRACIÓN 5: MAPA DE PROCESOS	288
ILUSTRACIÓN 6: GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-ISO 14001:2004.	329
ILUSTRACIÓN 7: GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-OHSAS 18001:2007	48
ILUSTRACIÓN 8: GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL DECRETO 1443 DE 2014.....	61

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1: METODOLOGÍA USADA PARA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO	114
CUADRO 2: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	155
CUADRO 3: JERARQUIZACIÓN DE CONTROLES	27
CUADRO 4: LISTA VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SGA	33
CUADRO 5: LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SGSYSO ...	40
CUADRO 6: LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SG-SST.....	48

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMÁTICA

En los últimos años, la importancia que han tenido los sistemas integrados para las compañías y los grandes beneficios internos y externos que estos aportan, genera la necesidad de implementarlos, permitiendo de esta manera demostrar su compromiso a la calidad del producto, protección del medio ambiente, del personal y demás partes interesadas.

Car Hyundai S.A., empresa nacional ubicada en la ciudad de Bogotá, dedicada al comercio de vehículos automotores nuevos, comercio de partes, piezas (autopartes), accesorios (lujos) para vehículos automotores y servicio de postventa, se encuentra actualmente certificada en ISO 9001:2008. En lo que respecta a normas de ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001:2007 cuenta con un área de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo las cuales ejecutan sus actividades de manera independiente con registros ocasionales, cumpliendo con los requisitos mínimos legales vigentes.

Por lo anterior, se ha identificado la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Integrado QHSE basado en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007; y dentro de esta última norma incluir los requerimientos correspondientes al Decreto 1443 de 2014. Todo ello, para mejorar la satisfacción del cliente, controlar los impactos ambientales derivados de la operación y mantener ambientes de trabajo libres de riesgos laborales a los trabajadores y demás partes interesadas.

1.2 OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Diseñar el Sistema Integrado de Gestión QHSE para Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. que le permita garantizar la calidad del producto, protección del medio ambiente, del personal y demás partes interesadas.

Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C., para identificar sus principales procesos, identificar y valorar los aspectos e impactos ambientales, e identificar los peligros y valorar los riesgos de acuerdo a lo referido en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014.
- Determinar el grado de incumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014 en Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. para la integración del sistema de gestión.
- Integrar los Sistemas de Gestión QHSE basados en NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014, para diseñar el nuevo sistema integrado de gestión.

¿CÓMO DEBE SER EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN CAR HYUNDAI S.A. – BOGOTÁ D.C?

1.3 ALCANCE Y LIMITACIONES

El presente trabajo de grado aplica para la sede principal de Car Hyundai S.A. ubicada en la Autopista Norte, Calle 233, Costado Occidental en la ciudad de Bogotá. Abarca las áreas de postventa (gestión de clientes, recepción de vehículos, programación de taller, trámite de autorizaciones, prestación de servicio reparaciones estructurales, prestación de servicio mecánico, alistamiento de vehículos nuevos, control de conformidad, facturación y entrega).

Se pretende ofrecer a los directivos de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. una propuesta que sirva de referencia para la toma de decisiones empresarial, en cuanto a la integración de los Sistemas de Gestión QHSE. Esta propuesta no contempla la implementación del sistema, únicamente su diseño.

1.4 METODOLOGÍA

En el presente trabajo de grado se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

- Investigación exploratoria: Esta clase de estudio se centra en proporcionar un aproximado panorama general de una determinada realidad.
- Investigación descriptiva: Busca a partir de las características de los fenómenos desarrollar una imagen o representación del fenómeno estudiado, para así presentar una interpretación correcta de los hechos. Se implementará por medio de entrevistas y observaciones directas.

En el siguiente cuadro se pueden observar las distintas metodologías usadas para cada objetivo específico planteado.

Cuadro 1. METODOLOGÍA USADA PARA CADA OBJETIVO ESPECÍFICO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA	RESULTADO
Elaborar un diagnóstico de la situación actual de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C., para identificar sus principales procesos, identificar y valorar los aspectos e impactos ambientales, e identificar los peligros y valorar los riesgos de acuerdo a lo referido en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014.	Se realizó por medio de la observación estructurada, empleando una lista de cotejo. Igualmente se realizaron entrevistas a personas claves.	Diagnóstico QHSE de Car Hyundai S.A, Bogotá D.C.
Determinar el grado de incumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014 en Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. para la integración del sistema de gestión.	Se empleó una lista de verificación la cual fue diligenciada usando la técnica de observación y entrevista.	Lista de verificación de requisitos QHSE de Car Hyundai S.A, Bogotá D.C.
Integrar los Sistemas de Gestión QHSE basados en NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007, Decreto 1443 de 2014, para diseñar el nuevo sistema integrado de gestión.	Por medio de la metodología seleccionada y la información recabada se procedió a la elaboración del diseño del Sistema Integrado de Gestión QHSE de Car Hyundai S.A, Bogotá D.C.	Diseño del Sistema Integrado de Gestión QHSE de Car Hyundai S.A, Bogotá D.C.

Fuente: Las autoras del proyecto.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Cuadro 2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Razón Social:	Car Hyundai S.A.
Nit:	890108527-4
Dirección:	Autopista Norte, Calle 233 Costado Occidental, Bogotá D.C.
Teléfono:	6761818
Página Web:	www.hyundai.com.co
Correo Electrónico:	salud.ocupacional@hyundai.com.co

Fuente: Certificado de Matrícula de Establecimiento de Comercio de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA MARCA EN COLOMBIA¹

1979 En Barranquilla es constituida la sociedad Inversiones Car-Mattos.

1992 En Septiembre se inicia actividades bajo la representación de Hyundai Colombia Automotriz S.A. bajo el liderazgo y visión de su Presidente, el empresario Carlos José Mattos.

1993 En Diciembre se cambia de razón social, por Carmotors Ltda.

1994 El 6 de Mayo en Bogotá se transformó en Sociedad Anónima Car Hyundai.

2005 Inicio operaciones en Bogotá inaugurando la primera sala de ventas en Morato el 16 de septiembre y posteriormente amplió operaciones en Caracas, Venezuela.

2006 Continúa su plan de expansión, iniciando operaciones en Quito, Ecuador.

2007 Se inauguraron las salas de ventas en Bogotá de la Cra. 7 y Av. 19.

¹ www.autosdeprimera.com/nabional/hyundai-colombia

2008 Se inauguraron las salas de la Av. El Dorado y Km. 19.

2009 Cierra operaciones en Venezuela, por nuevas políticas de negociación del país vecino.

2.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS²

Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C., se dedica al comercio de vehículos automotores nuevos, comercio de partes, piezas (autopartes), accesorios (lujos) para vehículos automotores y servicio de post venta (gestión de clientes, recepción de vehículos, programación de taller, tramite de autorizaciones, prestación de servicio reparaciones estructurales, prestación de servicio mecánico, alistamiento de vehículos nuevos, control de conformidad, facturación y entrega).

2.4 CLIENTES³

Compradores de vehículos de marca Hyundai. Pueden ser empresas privadas, entidades del estado o personas naturales interesados en utilizar un vehículo de la marca.

2.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO⁴

2.5.1 Misión

Importar y distribuir vehículos innovadores con un alto componente tecnológico que satisfagan el mercado colombiano, asegurando la confianza y fidelización de

² Entrevista al Gerente de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. 14 de Mayo de 2015

³ Ibid 2

⁴ www.hyundai.com.co/nosotros

nuestro clientes a través de un servicio posventa que permita una relación de por vida con la marca HYUNDAI.

Aportar al desarrollo de la sociedad colombiana con un compromiso de inversión y desarrollo profesional de nuestros empleados.

2.5.2 Visión

Para el 2018 consolidar una participación en el mercado colombiano del 10% como resultado de un diferencial en innovación, creatividad y servicio posventa, asegurando un crecimiento sostenido y rentable.

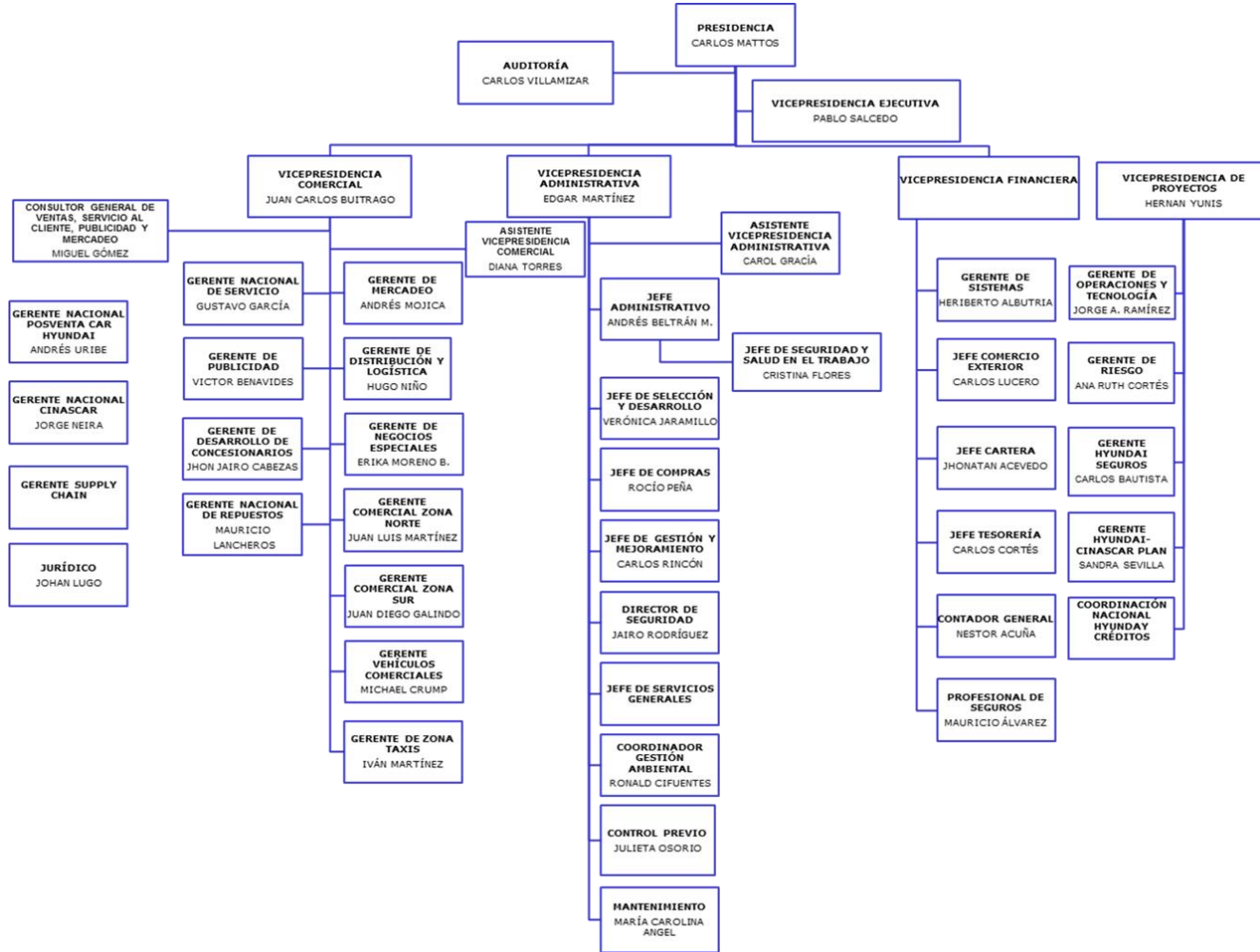
2.5.3 Valores Organizacionales

Los valores que garantizan el comportamiento de nuestra organización y el cumplimiento de las metas son:

- Honestidad.
- Responsabilidad personal y social.
- Respeto.
- Tolerancia.
- Confidencialidad.
- Justicia y Equidad.
- Trabajo en equipo.

2.5.4 Organigrama

Ilustración 1: ORGANIGRAMA CAR HYUNDAI S.A.-BOGOTÁ D.C.



Fuente: Manual de Funciones de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C.

3 MARCO TEÓRICO

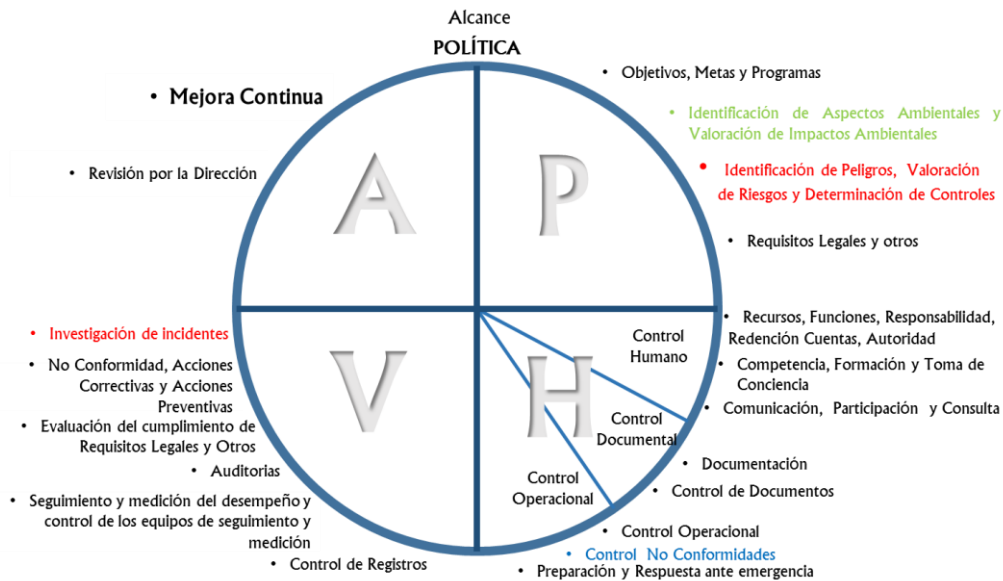
3.1 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

La Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión, define el Sistema Integrado de Gestión como “el conjunto de orientaciones, proceso, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocado en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés” (Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, pág. 29).

La integración de los Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en Ocupacional, comprende los procedimientos e instrucciones necesarios para la adecuada gestión competitiva y sin riesgos de la empresa.

La eficacia de un Sistema Integrado de Gestión, se fundamenta en la aplicación del ciclo de mejoramiento continuo (PHVA) el cual se puede ver en la ilustración 2, brinda una estructura lógica, donde la organización planea, estableciendo los objetivos, define los métodos para alcanzar los objetivos, comprueba, monitorea y controla la calidad de los productos y el desempeño de cada uno de sus procesos, a través de este ciclo que busca la mejora continua en las organizaciones.

Ilustración 2. CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Fuente: Las Autoras del Proyecto.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) está regido por la NTC-ISO 9001:2008. El término ISO proviene del griego “isos” que en español significa “igual”; entendiéndose entonces el título de la norma como una estandarización de la serie.

Ésta norma define los requisitos del SGC cuando en una organización es necesario demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente así como los requisitos legales y reglamentarios que apliquen, además de cuando se desee incrementar la satisfacción del cliente (NTC-ISO 9001:2008, pág. 1). La NTC-ISO 9001:2008 es una herramienta aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de su tipo de tamaño.

La norma se basa en un enfoque por procesos, siguiendo el ciclo PHVA (ilustración 2), donde se demuestra que todos los procesos se encuentran vinculados y enfatiza la importancia que tiene el cliente en la definición de requisitos (NTC-ISO 9001:2008, pág. i-ii).

3.3 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está regido por la NTC-ISO 14001:2004, la cual tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un SGA eficaz que pueda ser integrado con otros sistemas de gestión, para ayudar a las organizaciones a lograr mayor crecimiento económico, cumplir metas y objetivos establecidos.

La Norma NTC-ISO 14001:2004 especifica los requisitos para un SGA que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos (NTC-ISO 14001:2004, pág. 1).

El objetivo global de esta Norma Internacional es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas (NTC-ISO 14001:2004, pág. iv). Puede ser aplicada a cualquier tipo de empresa, ya sea grande, mediana o pequeña; a cualquier actividad económica, industria o prestadora de servicios y en especial, a aquellas organizaciones cuyo funcionamiento genere efectos dañinos al ambiente (ISO 14001:2004, pág. 1).

Para concluir, la Gestión Ambiental enfocada en la Norma NTC-ISO 14001:2004 tiene por objetivo lograr la mejor actuación ambiental, a través de un proceso de mejoramiento continuo, cuyo fin es determinar las mejores prácticas y procesos para

reducir los impactos ambientales de la organización, a través del monitoreo de sus impactos ambientales y el control de los aspectos ambientales derivados de las operaciones.

3.4 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGSySO) está regido por la NTC-OHSAS 18001:2007. El término OHSAS es la sigla en inglés de (O) Occupational (H) Health (S) Safety (A) Assessment (S) Systems, que en español significa Sistemas de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.

Ésta norma define el SGSySO como la “parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar o implementar su política de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) y gestionar sus riesgos de SySO” (NTC-OHSAS 18001:2007, pág. 3). Establece los requisitos necesarios para el Sistema de manera tal que la organización pueda controlar sus riesgos en SySO y a su vez optimizar su desempeño; no especifica criterios de desempeño de SySO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión (NTC-OHSAS 18001:2007, pág. 1).

La NTC-OHSAS 18001:2007 es una herramienta que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio. La norma requiere que la organización se comprometa a eliminar o minimizar los riesgos a las partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con sus actividades, así como a mejorar de forma continua como parte del ciclo normal de gestión. La norma se basa en el conocido ciclo PHVA, el cual puede detallarse en la ilustración 2.

En conclusión, ésta norma busca la promoción de buenas prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo a través de una gestión sistemática y estructurada, la adopción de una cultura de autocuidado y la administración de los riesgos.

3.5 ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

3.5.1 Aspecto Ambiental

La NTC-ISO 14001:2004, define aspecto ambiental como “elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente” (pág. 2). En este orden de ideas, se puede decir entonces que los aspectos ambientales son interacciones que se pueden tener con el ambiente en las actividades, productos o servicios de la organización.

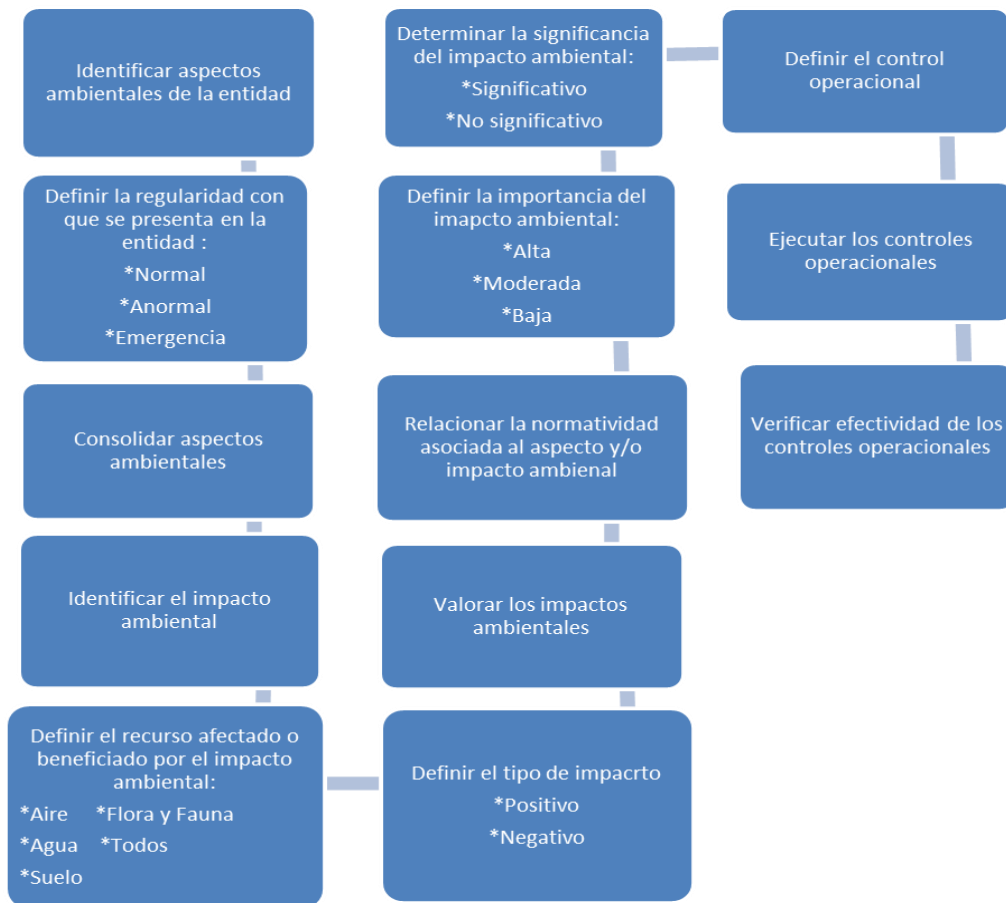
3.5.2 Impacto Ambiental

En cuanto a la definición de impacto ambiental, la NTC-ISO 14001:2004 nos dice que es “cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización” (pág. 2).

3.5.3 Identificación de Aspectos Ambientales y Valoración de Impactos Ambientales

La Alcaldía Mayor de Bogotá desde el Sistema Integrado de Gestión Distrital establece los siguientes pasos para la identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales:

Ilustración 3. PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.



Fuente: Tercer lineamiento-procedimiento de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales del Sistema Integrado de Gestión Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá , pág. 6,7,8,9) .

En lo que concierne a la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales (Ver Anexo 1), se realizó en base al instructivo de diligenciamiento de matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales de la subdirección de políticas y planes ambientales de la Secretaria Distrital de Ambiente.

3.6 PELIGROS Y RIESGOS

3.6.1 Peligro

Un peligro es definido como “fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedades o lesión a las personas, o una combinación de estos” (NTC-OHSAS 18001:2007, pág. 3). El Decreto 1443 de 2014, emitido por el Ministerio del Trabajo, por el cual se dictan las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en su artículo 2 agrega a esta definición que no sólo causa daño a la salud de las personas, sino que también puede causar daño a los equipos e instalaciones (pág. 4).

3.6.2 Riesgo

La NTC-OHSAS 18001:2007 define el riesgo como la: “combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es)” (pág. 5); definición que comparte el Decreto 1443 de 2014.

3.6.3 Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles

La Guía Técnica Colombiana GTC 45:2012 establece los siguientes pasos para la identificación de peligros y valoración de riesgos:

Ilustración 4. PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS.

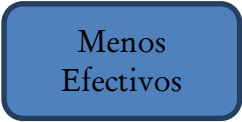


Fuente: GTC-45:2012

En lo que respecta a la determinación de controles, de acuerdo a ANSI Z-10 se puede estipular la jerarquía que se presenta en el cuadro 3.

Cuadro 3. JERARQUIZACIÓN DE CONTROLES

EFECTIVIDAD	CONTROLES	EJEMPLOS
<p>Más Efectivos</p>	<p>ELIMINACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none">• Diseños para eliminar los peligros, como: las caídas, los materiales peligrosos, el ruido, los espacios confinados, y el manejo manual de cargas.

	SUSTITUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución por un material menos peligroso. • Reducir la energía, por ejemplo: bajar la velocidad, la fuerza, el amperaje, la presión, la temperatura, y ruido.
	CONTROLES DE INGENIERÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de ventilación. • Guardas de maquinaria. • Encerramientos para el ruido. • Cortacircuitos. • Barandas de seguridad.
	SEÑALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización sonora. • Señalización visual.
	CONTROLES ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de trabajo seguro (Controles operacionales). • Rotación de trabajadores. • Inspecciones de seguridad. • Entrenamiento de seguridad en general.
	ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cascos. • Gafas de seguridad. • Protectores auditivos, respiratorios, faciales. • Botas y guantes de seguridad. • Otros.

Fuente: ANSI-Z 10

En lo que concierne a la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos (Ver Anexo 2) se realizó en base a las indicaciones dadas por la GTC 45:2012.

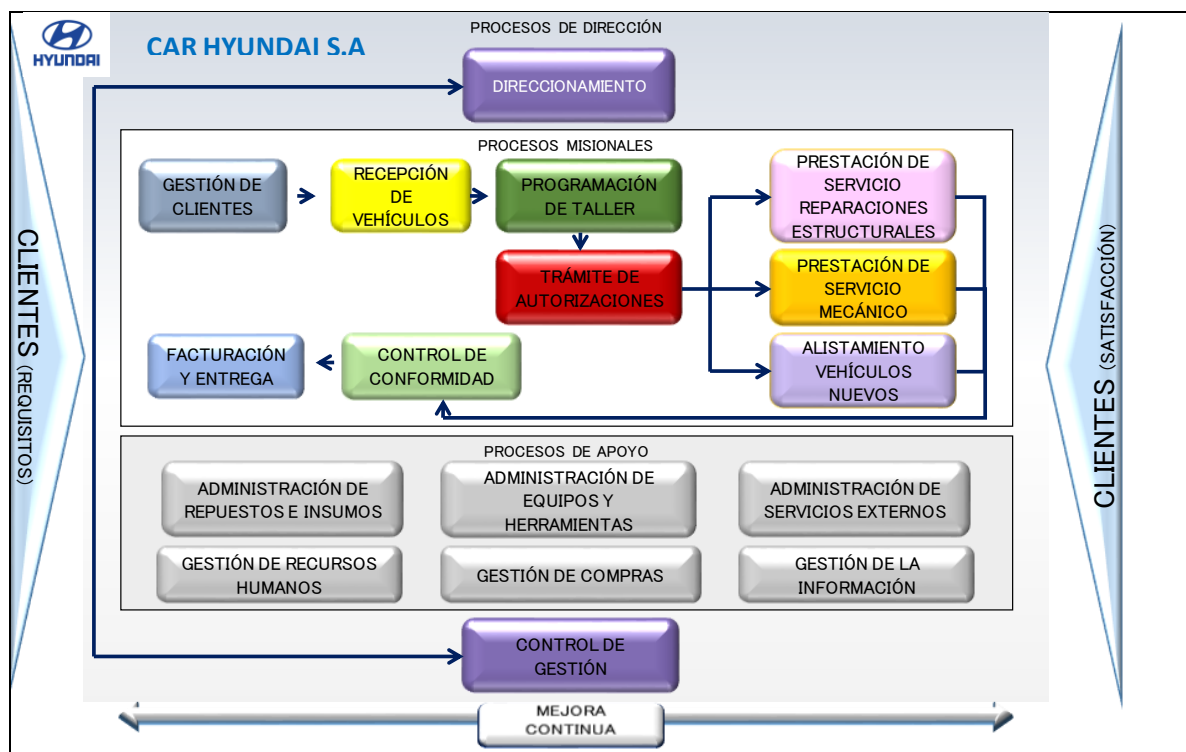
4 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO POSTVENTA DE CAR HYUNDAI S.A. – BOGOTÁ D.C.

De acuerdo a visita realizada a las instalaciones de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. se encontraron los siguientes hallazgos:

4.1 PROCESO DE POSTVENTA

El proceso de postventa comprende los procesos identificados en el mapa de procesos que se presentan en la ilustración 5.

Ilustración 5. MAPA DE PROCESOS



Fuente: Las autoras del proyecto.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Mediante la matriz establecida (Ver anexo 1) se identificaron todos los aspectos presentes en cada uno de los procesos dentro del área de postventa y se valoraron de acuerdo a su incidencia en el medio ambiente.

El agotamiento de los recursos naturales proveniente del consumo de agua en la actividad de lavado de vehículos, se valoró como un impacto ambiental negativo de rango alto dentro de los procesos de reparaciones estructurales y mecánicas.

En el área de postventa, se valoraron dos impactos ambientales negativos de rango medio, como son el agotamiento de los recursos naturales proveniente del consumo de energía eléctrica y la contaminación del recurso suelo ocasionado por la generación de residuos peligrosos, como son los materiales y elementos de protección personal (EPP) contaminados, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, tubos fluorescentes, tóner, cartuchos, envases de pinturas solventes, material oleofílico, aceites usados, filtros y líquidos para frenos y refrigerantes, presentes dentro de los procesos de gestión de clientes y prestación de servicios de reparaciones mecánicas y estructurales.

Cabe mencionar, que el área de postventa cuenta con sistemas de lámparas ahorradoras de energía eléctrica obteniendo un impacto ambiental positivo valorado en rango alto, lo cual mitiga el impacto ambiental negativo proveniente del consumo de energía eléctrica.

Se cuenta con dos impactos ambientales de rango bajo, como son la sobrepresión del relleno sanitario a causa de la generación de residuos sólidos aprovechables

(papel, cartón, plástico, vidrio y metales) y no aprovechables y la contaminación del recurso agua, debido a las aguas residuales contaminadas con jabones y desengrasantes resultantes de la actividad del lavado de vehículos. A pesar que la contaminación del recurso agua, es un impacto ambiental negativo, se valora como rango bajo debido a que la organización cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales que permite reducir la afectación al ambiente siendo valorado como un impacto ambiental positivo de rango alto. Estos impactos ambientales son valorados en los procesos de gestión de clientes, recepción de vehículos, programación de taller, tramite de autorizaciones, prestación de servicios reparaciones estructurales y mecánicas y alistamiento de vehículos nuevos.

4.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES

Para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles de los procesos productivos de Car Hyundai S.A se empleó la metodología utilizada en la guía técnica colombiana GTC 45 – 2012 emitida por el INCONTEC, se obtuvo los siguientes resultados y controles:

ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	SIGNIFICADO EXPLICACION
No Aceptable	Situación critica, corrección urgente
Aceptable con control especifico	Corregir o adoptar medidas de control
Mejorable	Mejorar el control existente
Aceptable	No intervenir, salvo que un análisis mas preciso lo justifique

La empresa debe tener en cuenta que los programas que se realicen deben ir encaminado principalmente en:

Factor de Riesgo Psicosocial: Para procesos de direccionamiento y proceso de gestión de clientes, se recomienda realizar el SVE psicosocial.

Factor de Riesgo Biomecánico: En los procesos operativos que manejan cargas, realizan actividades repetitivas, se sugiere continuar trabajando en SVE Biomecánico, pausas activas, es importante ya que las enfermedades profesionales y la accidentalidad es causado principalmente por este factor de riesgo.

Factor de Riesgo Físico: En los procesos operativos ya que los trabajadores manejan herramientas y equipos que de acuerdo a las mediciones realizadas superan los 85 db, se recomienda establecer los seguimientos en los trabajadores (Audiometrías).

Igualmente generar un programa de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de las iluminarias de tal forma que estas estén acordes a las actividades realizadas por los empleados.

Factor de Riesgo Mecánico: Este factor de riesgo se evidencia no aceptable en los procesos operativos principalmente por el manejo de herramientas manuales, se sugiere realizar programas encaminados en cuidado de manos donde abarque el tema del uso, inspección, fichas técnicas de las herramientas.

Factor de Riesgo Químico: Principalmente en los procesos de pintura en reparaciones estructurales y en el proceso de mecánica cuando se realiza el cambio de pastillas, se sugiere realizar mediciones ocupacionales para verificar los TLV a los que se están exponiendo los trabajadores.

5 DETERMINACIÓN DEL GRADO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC- OHSAS 18001:2007, DECRETO 1443:2014

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. se encuentra certificada en ISO 9001:2008 desde el año 2010 en las siguientes áreas: mantenimiento preventivo y correctivo, reparaciones generales, reparaciones estructurales y mantenimiento, pintura, reparaciones interiores y ajustes, reparaciones eléctricas y electrónicas, alistamiento de vehículos y venta de repuestos para vehículos livianos y pesados de la marca Hyundai.

Actualmente y para darle continuidad a la certificación de su SGC cuenta con el certificado en ISO 9001:2008 que va desde el 22 de marzo de 2013 hasta el 21 de marzo de 2016, el cual abarca las siguientes áreas: mantenimiento preventivo y correctivo, reparaciones generales, reparaciones estructurales y mantenimiento, pintura, reparaciones interiores y ajustes, reparaciones eléctricas y electrónicas, alistamiento de vehículos y venta de repuestos para vehículos livianos y pesados de la marca Hyundai (Ver anexo 3).

5.2 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Cuadro 4. LISTA VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SGA

FECHA: 11/08/2015

LISTA DE VERIFICACIÓN	
Objetivo:	Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental según los lineamientos de la Norma NTC ISO 14001:2004

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Sí	No	N/A	
Requisitos Generales	4.1	Se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión Ambiental		X		
		Se define y se documenta el alcance del Sistema de Gestión Ambiental		X		
Política Ambiental	4.2	La alta dirección define una política ambiental apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales		X		
		La política ambiental incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación		X		
		La política ambiental incluye el compromiso de cumplir los requisitos legales y otros		X		
		La política ambiental sirve como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales		X		
		La política ambiental se documenta, implementa y mantiene		X		
		La política ambiental es comunicada a todas las partes interesadas		X		
		La política ambiental se encuentra disponible		X		

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
Planificación	4.3.1	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para identificar aspectos ambientales y determinar los de impacto significativo al medio ambiente	X			
		La identificación de aspectos ambientales se encuentra documentada y se mantiene actualizada	X			
	4.3.2.	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros		X		
	4.3.3	Se establecen, implementan y mantienen objetivos y metas ambientales documentados	X			No se encuentran documentados
		Los objetivos y metas ambientales son medibles y coherentes con la política ambiental		X		
		Se establecen, implementan y mantienen programas para alcanzar los objetivos y metas ambientales, los programas incluyen asignación de responsabilidades, medios y plazos para lograrlos	X			
Implementación y Operación	4.4.1	La dirección se asegura de la disponibilidad de recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental	X			
		Se definen, documentan y comunican las funciones, responsabilidades y autoridad	X			

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
		La alta dirección designa los representantes con funciones, responsabilidades y autoridad definidas para asegurar que el Sistema de Gestión Ambiental se establece, implementa y requisitos mantienen acorde a los de ISO 14001 e informa a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental para su revisión		X		
	4.4.2	Se garantiza que las personas interesadas sean competentes basándose en su educación, formación y experiencia; se mantienen los registros	X			
		Se identifican y proporcionan las necesidades de formación relacionada a aspectos ambientales, se mantienen registros		X		
		Se establecen y mantienen procedimientos para la toma de conciencia de la importancia de la política ambiental, procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión Ambiental; de los aspectos ambientales significativos los impactos ambientales relacionados y los beneficios de un buen desempeño ambiental; de sus funciones y responsabilidades y de las consecuencias potenciales	X			Aún y cuando no tienen política ambiental, la empresa cuenta con procedimientos para la toma de conciencia de los aspectos e impactos ambientales
	4.4.3	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la comunicación interna y para recibir documentar y responder a la comunicación externa	X			

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
		Se establecen e implementan métodos para comunicar información de sus aspectos ambientales		X		(Si así lo decide)
	4.4.4.	La documentación del Sistema de Gestión Ambiental incluye la política, objetivos y metas ambientales; la descripción del alcance del Sistema de Gestión Ambiental; la descripción de los principales elementos del Sistema de Gestión Ambiental; los documentos requeridos por ISO 14001		X		
	4.4.5	Los documentos requeridos son controlados		X		
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos en cuanto a los documentos para la aprobación; revisión y actualización; identificación de cambios y revisión actual; disposición de versiones para su uso; asegurarse de que permanezcan legibles e identificables; prevención del uso de documentos obsoletos		X		
	4.4.6	Se identifica y planifica las operaciones asociadas a los aspectos ambientales significativos identificados acorde con la política, objetivos y metas ambientales	X			
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos documentados para controlar situaciones que lleven a desviaciones en la política, objetivos y metas ambientales		X		
		Se establecen criterios operacionales en los procedimientos	X			

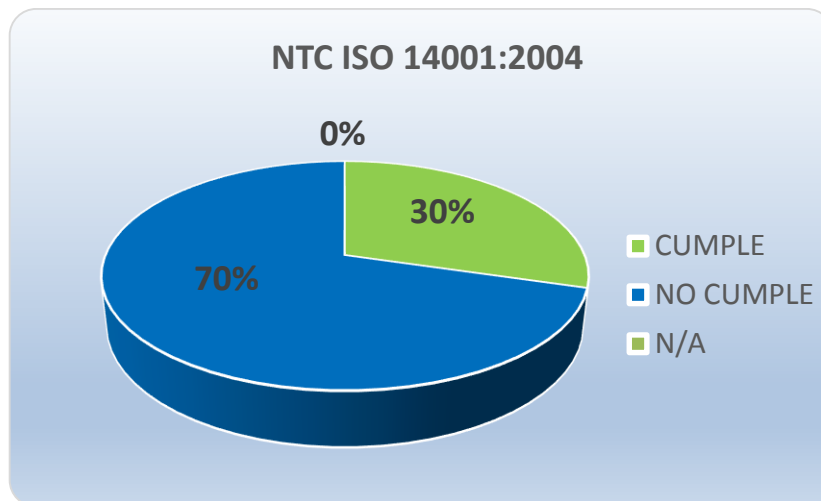
	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
	4.4.7	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la identificación de situaciones potenciales de emergencia y accidentes que puedan generar impactos ambientales; estos procedimientos son revisados periódicamente	X			Únicamente se cuenta con procedimiento de derrames de hidrocarburos
		Se realizan pruebas periódicas de dichos procedimientos		X		
Verificación	4.5.1	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos de seguimiento y medición de las características de las operaciones que pueden tener impacto significativo en el medio ambiente; incluye la documentación de la información para el seguimiento, los controles operacionales	X			
		Se asegura que los equipos de seguimiento y medición usados se mantienen calibrados, manteniendo su registro		X		
	4.5.2.1 4.5.2.2	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos de evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales y otros, manteniendo los registros		X		
	4.5.3	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para el trato de no conformidades y toma de acciones correctivas y preventivas		X		
	4.5.4	Se establecen y mantienen los registros necesarios		X		

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros		X		
		Los registros permanecen legibles, identificables y trazables		X		
	4.5.5	Se asegura que las auditorías internas son realizadas a intervalos planificados y determinan si el Sistema de Gestión Ambiental es conforme con las disposiciones planificadas y se ha implementado adecuadamente y se mantiene; si proporciona información a la dirección sobre los resultados		X		
		Se planifican, establecen, implementan y mantienen programas de auditoria		X		
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos de auditorias que tratan sobre la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorias, informar los resultados, y mantener registros; para determinar los criterios, alcance, frecuencia y métodos de las auditorias		X		
Revisión por la Dirección	4.6	La alta dirección revisa el Sistema de Gestión Ambiental a intervalos planificados y asegura su conveniencia, adecuación y eficacia		X		

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
		La revisión por la dirección evalúa las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el Sistema de gestión Ambiental		X		
		Se conservan los registros de las revisiones		X		

Fuente: Las autoras del proyecto

Ilustración 6. GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-ISO 14001:2004.



Fuente: Las Autoras del Proyecto.

5.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Cuadro 5. LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SGSYSO

FECHA: 11/08/2015

LISTA DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud según los lineamientos de la Norma NTC OHSAS 18001:2007

Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
Requisitos Generales	4.1	Car Hyundai S.A. establece, documenta, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión SySO		X		
		La organización define y documenta el alcance del sistema de Gestión SySO		X		
Política de S Y SO	4.2	La alta dirección define y autoriza la política de SySO	X			
		La política SySO es apropiada a la naturaleza y riesgos de Car Hyundai S.A	X			
		La política SySO se compromete con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua	X			
		La política SySO incluye el cumplimiento de los requisitos legales aplicables	X			
		La política SySO está documentada	X			
		La política SySO es comunicada a todas las personas dentro de Car Hyundai S.A.	X			Está en la intranet y se da a conocer en la inducción
		La política SySO está disponible para las partes interesadas	X			
			X			Revisión anual

		La política SySO se revisa periódicamente				
Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
Planificación	4.3.1	Car Hyundai S.A. establece, implementa y mantiene procedimientos para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	X			
		En la identificación de peligros y valoración de riesgos se toman en cuenta las actividades rutinarias y no rutinarias; las actividades de todas las personas con acceso al sitio de trabajo	X			
		Los procedimientos para la identificación de peligros y valoración de riesgos contempla el comportamiento, aptitudes y otros factores humanos		X		
		Se tiene en cuenta los peligros fuera del lugar de trabajo en la identificación de peligros y valoración de riesgos		X		
		Los peligros en la vecindad son tomados en cuenta en el procedimiento de identificación de peligros y valoración de riesgos		X		
		En los procedimientos de identificación de peligros y valoración de riesgos se tiene presente la infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo	X			
		Se tiene en cuenta los cambios realizados en la organización, sus actividades y materiales en la identificación de peligros y valoración de riesgos		X		

		Durante el procedimiento de identificación de peligros y valoración de riesgos se tiene presente el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos	X			
Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Sí	No	N/A	
	4.3.2	La metodología para la identificación de peligros y valoración de riesgos prevé los medios para la identificación, priorización y documentación de los riesgos y aplicación de controles	X			
		Car Hyundai S.A. documenta y mantiene actualizados los resultados de la identificación de peligros, valoración de riesgos y de los controles		X		Está documentado más no actualizado
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la identificación y acceso a requisitos legales y SySO aplicables a Car Hyundai S.A.	X			
		La identificación de requisitos legales y SySO se mantiene actualizada		X		
		Se comunica la información pertinente sobre requisitos legales y otros a las personas interesadas		X		
	4.3.3	Se establecen, implementan y documentan los objetivos SySO	X			No se documentan
		Los objetivos SySO son medibles y consistentes con la política SySO				
		Car Hyundai S.A. establece, implementa y mantiene programas para alcanzar sus objetivos incluyendo la asignación de responsabilidades y medios y plazos para su logro		X		

Implementación y Operación	4.4.1	La alta dirección de car Hyundai S.A. asegura la disponibilidad de recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión SySO	X			
	Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple		
			Si	No	N/A	
	4.4.2	La alta dirección define funciones, asigna responsabilidades, rendición de cuentas y delega autoridades, las mismas son documentadas	X			No se documentan
		Se designa a un miembro de la alta dirección para asegurar que el Sistema de gestión SySO se establece, implementa y mantiene acorde a la normativa OHSAS, el mismo presenta informes del desempeño del Sistema para su revisión por la alta dirección		X		
		Se comunica a todos los trabajadores la identidad del delegado de la alta dirección		X		
		Car Hyundai S.A. asegura la competencia de sus trabajadores en base a su educación, formación y experiencia conservando sus registros.		X		
		Son identificadas y suministradas las necesidades de formación relacionadas a los riesgos de SySO, se evalúa su eficacia y se conservan registros	X			No se avalúa la eficacia
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la toma de conciencia de las consecuencias SySO, de sus actividades laborales, su comportamiento, sus funciones y responsabilidades, las consecuencias potenciales de no cumplir los procedimientos especificados.	X			

		Los procedimientos de formación tienen en cuenta los niveles de responsabilidades, capacidad, habilidades de lenguaje y alfabetismo, y los riesgos		X		
Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Sí	No	N/A	
	4.4.3.1	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos de comunicación interna, externa, recibiendo, documentando y respondiendo a las comunicaciones pertinentes	X			
	4.4.3.2	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la participación de los trabajadores en la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles; la investigación de incidentes; el desarrollo y revisión de la política y objetivos SySO; y para la consulta con los contratistas	X			
	4.4.4	Se encuentra documentada la política y objetivos SySO, la descripción del alcance del sistema de gestión SySO, la descripción de los principales elementos del Sistema, los documentos y registros exigidos por OHSAS y los necesarios determinados por Car Hyundai S.A.		X		
	4.4.5	Se controlan los documentos exigidos por el Sistema de Gestión SySO y por OHSAS		X		

		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la aprobación de documentos, la revisión y actualización de documentos, identificación de cambios de los documentos, disponibilidad de las versiones de los documentos, asegurar su legibilidad e identificación, y prevención del uso de documentos obsoletos		X		
Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones	
		Si	No	N/A		
4.4.6	Se determinan las operaciones y actividades asociadas a peligros identificados	X				
	Se implementan y mantienen controles operacionales aplicables a la organización y sus actividades y están integrados al Sistema de Gestión SySO	X				
	Se implementan y mantienen controles relacionados con mercancías, equipos y servicios comprados		X			
	Se implementan y mantienen controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo	X				
4.4.7	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la identificación de situaciones de emergencia (análisis de vulnerabilidad), y para responder a las mismas (PON´S)	X				
	Se realizan simulacros periódicamente de los	X				

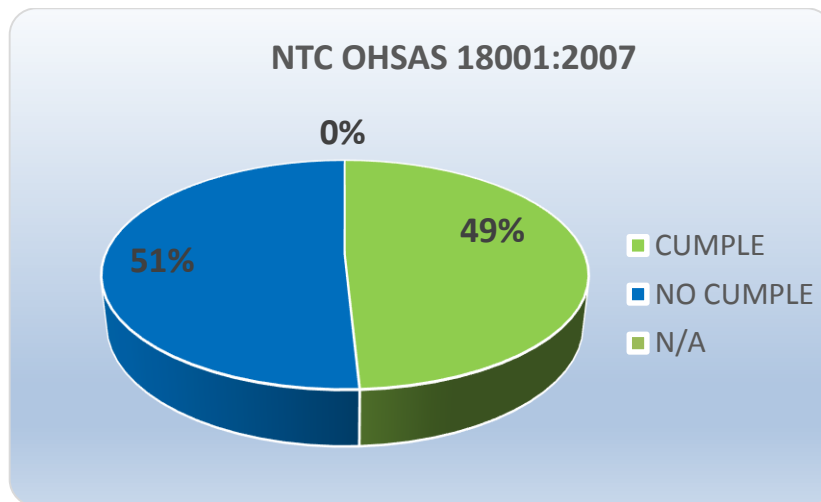
		procedimientos de respuesta ante situaciones de emergencia				
Verificación	4.5.1	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos de seguimiento y medición del desempeño de SySO (objetivos, programas, control operativo, formación, procesos y respuesta ante emergencias, evaluación de las acciones correctivas, peligros)		X		
		Se mantienen procedimientos para la calibración y mantenimiento de equipos que lo ameritan, se conservan sus registros		X		
Aspecto	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
	4.5.2.1 4.5.2.2	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros; se mantienen registro de las evaluaciones	X			Implementando actualmente
	4.5.3.1	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes	X			
		Se documenta y mantienen los resultados de las investigaciones de incidentes	X			
	4.5.3.2	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para tratar las no conformidades y tomar acciones correctivas y preventivas		X		
	4.5.4	Se establecen y mantienen los registros necesarios que demuestren conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión SySO y de OHSAS		X		
		Se establecen, implementan y mantienen procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación,		X		

Revisión por la Dirección		retención y disposición de registros.				
		Los registros permanecen legibles, identificables y trazables	X			
	4.5.5	Se aseguran las auditorías internas del Sistema de Gestión SySO		X		
		Con las auditorías se determina si el Sistema de Gestión SySO cumple las disposiciones planificadas, si ha sido implementado adecuadamente y se mantiene y si es eficaz para cumplir con la política y objetivos de la organización		X		
		Los resultados de las auditorías son presentados a la dirección		X		
	Numeral	Requisito	Cumple			Observaciones
			Si	No	N/A	
		Los programas de auditorías se planifican, establecen, implementan y se mantienen con base en las valoraciones de riesgos y de resultados de auditorías previas		X		
		Los procedimientos de auditorías tienen en cuenta las responsabilidades, competencias y requisitos, el alcance, frecuencia y métodos de las auditorías; reportando resultados y manteniendo registros		X		
	4.6	La alta dirección revisa el Sistema de Gestión SySO asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia; se conservan los registros de las revisiones		X		
	La revisión por la dirección incluye los resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento de los requisitos		X			

	legales y otros, los resultados de la participación y consulta, las comunicaciones de las partes interesadas, el desempeño de SySO, el cumplimiento de objetivos, la investigación de incidentes, acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento			
	Los resultados de la revisión por la dirección deben estar disponibles para su comunicación y consulta; incluye las decisiones y acciones de los posibles cambios en el desempeño de SySO, de la política y objetivos de SySO, de recursos	X		

Fuente: Las autoras del proyecto.

Ilustración 7. GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-OHSAS 18001:2007.



Fuente: Las Autoras del Proyecto.

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Cuadro 6. LISTA DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SG-SST

FECHA: 11/08/2015

LISTA DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo según los lineamientos del Decreto 1443 de 2014.

Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	
Política en SST	¿La política de SST de la empresa se encuentra establecida por escrito? ¿Expresa el compromiso de la alta dirección en SST? ¿Es apropiada para el tamaño y peligros de la empresa? ¿Está fechada y firmada por el representante legal de la empresa?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
	¿El alcance de la política de SST de la empresa abarca todos sus centros de trabajo y a todos sus trabajadores, incluyendo contratistas y subcontratistas?	X			
	¿La política de SST de la empresa es accesible a todos los trabajadores y demás partes interesadas y se hizo difusión de ella?	X			
	¿La política de SST de la empresa tiene como objetivo identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los controles respectivos?	X			
	¿La política de SST de la empresa tiene como objetivo proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores mediante la mejora continua del SG-SST en la empresa?	X			

	¿La política de SST de la empresa tiene como objetivo cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales?	X			
Organización del SG-SST. Obligaciones de los empleadores.	¿Existe un SG-SST vigente? ¿Es acorde al tamaño y características de la empresa?		X		Se está implementando actualmente
	¿Se asignaron, documentaron y comunicaron las responsabilidades específicas en SST a todos los niveles de la empresa?		X		
	¿Se rinde cuentas internamente por medios escritos, electrónicos, verbales, etc.? ¿Se hace como mínimo anualmente? ¿Queda documentada?	X			
	¿La empresa asigna recursos financieros, técnicos y humano necesario para que los encargados de la SST puedan cumplir con sus funciones? ¿Esta asignación está reflejada en un presupuesto?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	
	¿La empresa cuenta con una matriz legal o mecanismo que le permita garantizar el cumplimiento y actualización de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de SST?	X			
	¿La alta dirección designó un responsable del SG-SST, quien tiene funciones específicas y tiempo definido para cumplir tal tarea?	X			
	¿Los responsables del SG-SST cuentan con el certificado emitido por el Ministerio del Trabajo por haber tomado y pasado el curso virtual de 50 horas definido como de obligatorio cumplimiento?			X	No se exige por el momento

	¿El responsable del SG-SST cuenta con contrato laboral y certifica al menos 50 horas en SST? (Si la empresa tiene menos de 20 trabajadores)			X	
	¿Se encuentran todos los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales?	X			
	¿La empresa paga los aportes al Sistema General de Riesgos Laborales conforme a la norma?	X			
	¿Se encuentra conformado el Comité Paritario en SST? ¿Tiene el mismo número de representantes del empleador y trabajadores? ¿Están designados los suplentes? (En caso de que la empresa tenga más de 10 trabajadores)	X			Vigente hasta el 2016
	¿Se encuentra conformado el Comité de Convivencia?	X			Vigente hasta el 2016
	¿Posee la empresa un plan anual para alcanzar los objetivos descritos en el SG-SST? ¿El plan identifica metas, responsables, recursos y cronograma de actividades?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	
	¿La empresa cuenta con un mecanismo que le permita garantizar la participación de los trabajadores y demás partes interesadas?	X			
	¿Se toman en cuenta las recomendaciones de los trabajadores y del Comité Paritario o Vigía para la mejora del SG-SST?	X			
	¿Los trabajadores, contratistas, el Comité y el Vigía están informados sobre el desarrollo del SG-SST?	X			

Organización del SG-SST. Capacitación en SST.	¿La empresa cuenta con un programa de capacitación que proporcione conocimientos para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo? ¿Está documentado? ¿Es impartido por personal capacitado? ¿Es divulgado a todos los niveles de la empresa?	X			No está documentado, debe incluir responsables, presupuesto y cronograma
	El programa de capacitación es revisado mínimo una vez al año con la participación del vigía de SST y la alta dirección?	X			
	¿Es impartida una inducción a todos los trabajadores de nuevo ingreso que incluya la identificación y control de peligros y riesgos en su trabajo, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales?	X			
Organización del SG-SST. Documentación	¿La empresa mantiene disponibles y actualizados los siguientes documentos relacionados con el SG-SST bien sea en papel, disco magnético, óptico o electrónico o fotográfico? Política y objetivos de SST firmados por el empleador	X			
	Responsabilidades asignadas para la implementación y mejora del SG-SST	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	
	Identificación anual de peligros y evaluación y valoración de riesgos	X			No está actualizada
	Informe de las condiciones de salud, perfil sociodemográfico	X			
	Plan de trabajo anual en SST firmado por el empleador y responsable del SG-SST	X			No está firmado
	Programa de capacitación anual en SST	X			No está documentado
	Procedimientos e instructivos internos de SST	X			

	Registro de entrega de EPP	X			
	Registro de entrega de los protocolos de seguridad, de las fichas técnicas y demás instructivos en SST	X			
	Soportes de la convocatoria, elección y conformación del Comité Paritario de SST y las actas de sus reuniones o la delegación del Vigía de SST y los soportes de su actuación	X			
	Los reportes e investigación de incidentes y enfermedades laborales	X			
	Identificación de amenazas y la evaluación de vulnerabilidad con planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencia	X			
	Programa de vigilancia epidemiológica	X			
	Formato de registro de las inspecciones a las instalaciones, maquinaria y equipo	X			
	Matriz legal actualizada que contemple las normas del SG-SST		X		
	Evidencia de la gestión para el control de riesgos		X		
	¿La documentación es revisada y actualizada cuando lo amerita?		X		
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	
Organización del SG-SST. Conservación de los Documentos.	¿Los documentos que soportan el SG-SST se conservan de manera controlada, garantizando que sean legibles, fácilmente identificables y accesibles, protegidos contra daño, deterioro o pérdida?	X			

Organización del SG-SST. Comunicación	¿La empresa cuenta con mecanismos eficaces para recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas referentes a SST?	X			
	¿La empresa cuenta con mecanismos eficaces que le permitan garantizar que se dé a conocer el SG-SST a los y trabajadoras y partes interesadas?		X		
	¿La empresa dispone de canales que le permitan recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia de SST para que sean considerados y atendidos?		X		
Planificación. Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos.	¿Se encuentra definida una metodología para la identificación de peligros y la evaluación y valoración de riesgos?	X			
	¿La metodología de identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos incluye procesos y actividades rutinarias o no rutinarias, internas y externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores? ¿Se incluye además los factores de riesgo, el número de trabajadores expuestos, el tiempo de exposición, las consecuencias de la exposición, el grado de riesgo, controles existentes y los que se requiere implementar?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	

Planificación. Evaluación Inicial del SG-SST	¿La evaluación inicial del SG-SST se encuentra documentada e incluye: identificación de la normatividad vigente, identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, identificación de amenazas y evaluación de vulnerabilidad, evaluación de la efectividad de las medidas implementadas para controlar peligros, riesgos, amenazas, cumplimiento del programa de capacitación anual, evaluación de los puestos de trabajo, descripción sociodemográfica de los trabajadores, registro y seguimiento de los indicadores del SG-SST definidos anteriormente?	X			
	¿Se encuentran definidos los objetivos del SG-SST en conformidad con la política de SST?		X		No están definidos y no se ha contemplado tenerlos alineados con las estrategias organizacionales
Planificación. Objetivos del SG-SST	¿Los objetivos del SG-SST son claros, medibles, cuantificables y tienen metas definidas para su cumplimiento?		X		
	¿Los objetivos del SG-SST son los adecuados para las características, el tamaño y la actividad económica de la empresa?		X		
	¿Los objetivos del SG-SST son coherentes con el plan de trabajo anual en SST?		X		
	¿Los objetivos del SG-SST son compatibles con el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales?		X		
	¿Los objetivos del SG-SST se encuentran documentados y son comunicados a todos los trabajadores?		X		
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Sí	No	N/A	

Planificación. <i>Indicadores del SG-SST</i>	¿La empresa tiene definido los indicadores para evaluar la estructura, el proceso y los resultados del SG-SST? ¿Los indicadores cuentan con ficha técnica contentiva de: definición, interpretación, límite, método de cálculo, fuente de información para cálculo, periodicidad del reporte, personas que deben conocer el resultado?	X			
	¿La empresa realiza seguimiento a los indicadores del SG-SST?	X			
Aplicación. <i>Gestión de los Peligros y Riesgos.</i>	¿La empresa cuenta con un método de identificación de peligros y valoración de riesgos que le permita su prevención y control?	X			
	¿La empresa implementa acciones de promoción y prevención de peligros/riesgos? ¿Estas se ajustan al orden de jerarquización?	X			
	¿Los trabajadores expuestos a peligros están informados y capacitados sobre las actividades específicas de prevención y control de cada tipo de peligro?		X		
Aplicación. <i>Medidas de Prevención y Control.</i>	¿La empresa identifica los puestos de trabajo que presentan mayor riesgo y que requieren medidas de control y prevención y EEP?	X			
	¿Se aplican criterios técnicos en la selección de EPP acorde con los peligros del puesto?	X			
	¿El EPP es entregado a cada trabajador que lo requiere? ¿El EPP es reemplazado de acuerdo a la disposición vigente? ¿Se deja evidencia de la gestión?	X			
	¿Se hace capacitación del uso y mantenimiento de los EPP?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Si	No	N/A	

	¿Se cuenta con programas de mantenimientos preventivos y correctivos de instalaciones, equipos y herramientas?		X		
	¿La empresa realiza evaluaciones médicas de ingreso, periódicas y de egreso?	X			
Aplicación. Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias.	¿La empresa cuenta con un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias?	X			
	¿El plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias identifica sistemáticamente todas las amenazas que puedan afectar a la empresa?	X			
	¿La empresa ha implementado acciones factibles para reducir la vulnerabilidad de la empresa frente a las amenazas?	X			
	¿Existe un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que contemple los recursos necesarios disponibles, medidas de prevención y controles existentes?	X			
	¿El plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias incluye planos de las instalaciones señalizando las salidas de emergencia y demás señalizaciones debidas?	X			
	¿El plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ha sido divulgado a todos los trabajadores de la empresa?	X			IDIGER
	¿La empresa lleva a cabo simulacros al menos una vez al año donde participen todos los trabajadores?	X			
	Aspecto	Requisito	Cumple		
		Si	No	N/A	

	¿Está conformada la Brigada de Emergencias según las necesidades y tamaño de la empresa? ¿Se capacita y se dota la Brigada de Emergencia?	X			
	¿Se realizan inspecciones planeadas a los equipos relacionados con la prevención y atención de emergencias como sistemas de alerta, señalización y alarma?	X			
	¿La empresa desarrolla programas de ayuda mutua ante amenazas de interés común?	X			
Aplicación. Gestión del Cambio.	¿Existe un procedimiento que evalúe el impacto sobre la SST que puedan generar los cambios internos (nuevos procesos, cambio en el método de trabajo, cambio en las instalaciones) y externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en SST)?		X		
	¿La empresa capacita e informa a los trabajadores en cuanto a los cambios internos introducidos?		X		
Aplicación. Adquisiciones.	¿Se cuenta con un procedimiento que garantice la identificación y evaluación de las especificaciones relativas a las compras de productos o servicios?	X			
Aplicación. Contratación.	¿La empresa garantiza el cumplimiento de las normas de SST por parte de los proveedores, trabajadores, contratistas durante el desempeño de sus actividades?	X			
	¿En los procesos de evaluación y selección de proveedores y contratistas incluye aspectos del cumplimiento de normas de SST?	X			
	¿Se mantienen canales de comunicación para la gestión de SST con proveedores, trabajadores y contratistas?	X			
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Sí	No	N/A	

	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de la obligación de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de conformidad con la normativa vigente?	X			
	¿Se le comunica a los contratistas y sus trabajadores los peligros y riesgos generales y específicos de sus áreas de trabajo, así como la forma de controlarlos?		X		
	¿Se instruye a los contratistas y proveedores sobre el deber de informar los AT y EL?		X		
	¿Se verifica periódicamente y durante el desarrollo de las actividades contratadas el cumplimiento de la normatividad en SST?		X		
Auditoria y Revisión de la Alta Dirección. Auditoria de Cumplimiento del SG SST.	¿Se realiza anualmente una auditoría del cumplimiento del SG SST planificada en conjunto con el Comité Paritario de Salud?		X		
	¿El programa de auditoría comprende la definición de la idoneidad del auditor, el alcance de la auditoría, la periodicidad, la metodología y la presentación de informes. Se toman en cuenta resultados de auditorías anteriores?		X		
	¿Los resultados de la auditoría son comunicados a los responsables de adelantar las medidas preventivas, correctivas o de mejora?		X		
Aspecto	Requisito	Cumple Si No N/A			Observaciones

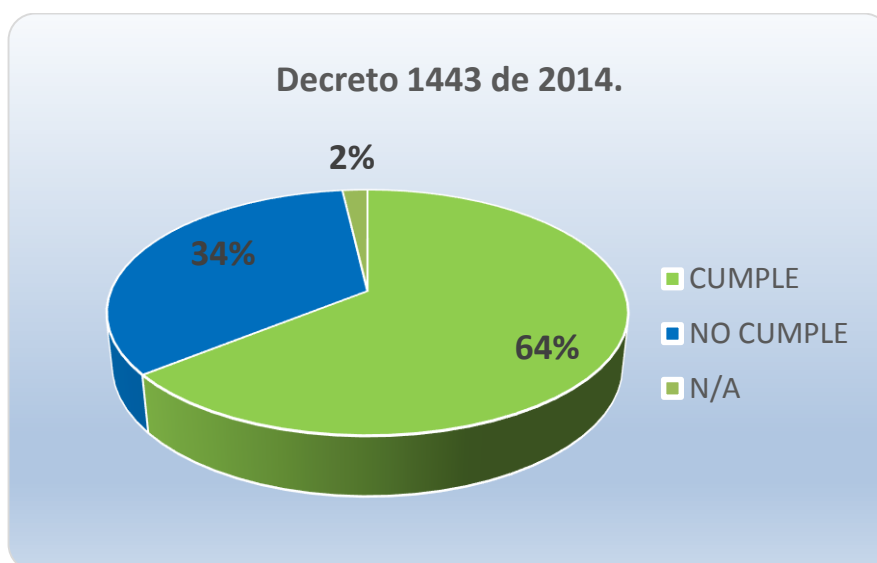
	<p>¿El proceso de auditoria incluye: el cumplimiento de la política de SST, el resultado de los indicadores de estructura, proceso y resultado, la participación de los trabajadores, el desarrollo de responsabilidades y la obligación de rendir cuentas, el mecanismo de comunicación de los contenidos del SG SST a los trabajadores, la planificación, desarrollo y aplicación del SG SST, la gestión del cambio, la consideración de la SST frente a los proveedores y contratistas, la supervisión y medición de resultados, el proceso de investigación de incidentes, el desarrollo del proceso de auditoría y la evaluación por parte de la alta dirección?</p>		X		
Auditoría y Revisión de la Alta Dirección. <i>Revisión por la Alta Dirección.</i>	¿La alta dirección realiza una revisión anual del SG SST?		X		
	¿La revisión por la alta dirección determina en qué medida se cumple con la política y los objetivos de SST y el control de riesgos?		X		
	¿Los resultados de la revisión de la alta dirección son documentados y divulgados al COPASST y al responsable del SG SST quien debe definir e implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora?		X		
Auditoría y Revisión por la Dirección. <i>Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</i>	¿Se hace investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales de acuerdo al decreto 1530 de 1996 y resolución 1401 de 2007?	X			
	¿Se informan los resultados de las investigaciones a los trabajadores directamente relacionados con sus causas y controles?		X		
Aspecto	Requisito	Cumple			Observaciones
		Sí	No	N/A	

	¿Se le informa a la alta dirección sobre el ausentismo laboral por incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales?	X		
	¿Se reporta a la ARL el evento dentro de los dos días hábiles siguientes al incidente o AT?	X		
	¿Se investigan las enfermedades laborales una vez diagnosticadas para determinar sus causas y la posibilidad de que se presenten nuevos casos?	X		
	Está conformado un equipo investigador de incidentes, AT y EL integrado por lo menos por un jefe inmediato del trabajador accidentado, un representante del COPASST y el responsable del SG SST?		X	
Mejoramiento. Acciones preventivas y Correctivas.	¿La empresa identifica y analiza las causas fundamentales de las no conformidades con base en lo establecido en el decreto 1443 de 2014?		X	
	¿La empresa orienta las AP y AC a la adopción, planificación, aplicación y comprobación de la eficacia de las mismas?		X	
	¿Cuándo las medidas de prevención y protección relativas a peligros y riesgos son inadecuadas se someten a evaluación y jerarquización prioritaria?	X		
	¿Las AP y AC se encuentran documentadas y son difundidas a los niveles pertinentes, teniendo responsable y fecha de cumplimiento?		X	
Aspecto	Requisito	Cumple		Observaciones

		Si	No	N/A	
Mejoramiento. Mejora Continua.	¿La empresa identifica la oportunidad de mejora del SG SST?		X		
	¿La empresa identifica el cumplimiento de los objetivos del SG SST como oportunidad de mejora?		X		
	¿Los resultados de la intervención en peligros y riesgos priorizados sirve como oportunidad de mejora?		X		
	¿Los resultados de las auditorías y la revisión por la alta dirección son tomados como oportunidad de mejora?		X		
	¿Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y por el COPASST son consideradas como oportunidades de mejora?	X			
	¿Los resultados de los programas de promoción y prevención son tomados en cuenta como acciones de mejora?		X		

Fuente: Las autoras del proyecto.

Ilustración 8. GRÁFICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL DECRETO 1443 DE 2014.



Fuente: Las autoras del proyecto.

6 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN QHSE

En el anexo 4 se muestra la correspondencia entre las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004, NTC-OHSAS 18001:2007 y el Decreto 1443/2014, teniendo en cuenta los numerales y artículos, según sea el caso, y su contenido.

El diseño del modelo de integración del SIG-QHSE integra todos los elementos, describe las interrelaciones de los elementos del Sistema y proporciona una orientación sobre la documentación de referencia.

Teniendo en cuenta los requisitos de las normas y el decreto en estudio, se llevó a cabo una reunión entre el Gerente de la empresa y las autoras del proyecto con el fin de generar lluvia de ideas y diseñar un sistema integrado acorde a las necesidades de la empresa.

Alcance del SIG-QHSE

El Sistema Integrado de Gestión QHSE de Car Hyundai S.A. abarca el área de posventa, la cual cuenta con los siguientes procesos: gestión de clientes, recepción de vehículos, programación de taller, trámite de autorizaciones, prestación de servicio reparaciones estructurales, prestación de servicio mecánico, alistamiento de vehículos nuevos, control de conformidad, facturación y entrega. Aplica sólo para la sede ubicada en la Autopista Norte, Calle 233, Costado Occidental en la ciudad de Bogotá.

Política del SIG-QHSE

CAR HYUNDAI S.A., empresa automotriz dedicada a la venta y reparación de vehículos, cuenta con un sólido respaldo de casa matriz y un personal altamente comprometido y capacitado respondiendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, demás partes interesadas con los más altos estándares de calidad. Se compromete a fomentar y promover la protección a la vida y la salud de sus trabajadores manteniendo ambientes de trabajo seguros, así mismo garantizando la protección al medio ambiente previniendo la contaminación y evitando los impactos ambientales, cumplimiento los requerimientos legales y de otra índole aplicables garantizando de esta manera la mejora continua.

Ésta política integrada debe ser fechada, aprobada y firmada por el Gerente o el representante legal para su posterior socialización e implementación.

Objetivos del SIG-QHSE

Teniendo en cuenta que la política integrada es el marco de referencia para obtener los objetivos del Sistema, y que éstos objetivos deben ser claros, medibles, cuantificables y con metas definidas para su cumplimiento, se genera una dinámica de grupo para generar por consenso los diferentes objetivos del sistema, los cuales son:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
OBJETIVO GENERAL:	Garantizar los requisitos establecidos para la satisfacción del cliente
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requisitos del cliente • Identificar en forma oportuna incumplimientos en el servicio
INDICADOR	Satisfacción al cliente
CALCULO	(# de clientes satisfechos / número de clientes encuestados)X100
META	>90%
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO	
OBJETIVO GENERAL:	Garantizar la satisfacción del cliente
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de los clientes

	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta oportuna a los clientes
INDICADOR	Efectividad del servicio
CALCULO	# de quejas, reclamos y sugerencias solucionados / # de quejas, reclamos o sugerencia realizadas por el cliente) X 100
META	>85%
PROGRAMA DE CAPACITACION	
OBJETIVO GENERAL:	Garantizar el cumplimiento de las diferentes actividades programadas.
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar los criterios internos de desempeño • Fortalecer los conocimiento y destrezas del personal • Aumentar las competencias del personal
INDICADOR	Cumplimiento de capacitación programados
CALCULO	(N. de horas capacitación ejecutadas / N. de horas capacitación programadas)X100
META	100%
COMPETENCIA	
OBJETIVO GENERAL:	Garantizar la competencia del personal que labora
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar los criterios internos de desempeño • Fortalecer los conocimiento y destrezas del personal • Aumentar las competencias del personal
INDICADOR	Nivel de competencia
CALCULO	Resultado de la evaluación de desempeño Nivel 3-5 Cumple Nivel 1-3 Personal en seguimiento
META	Nivel < 1 Sin posibilidad de ascenso en su cargo Sostener el Nivel de desempeño en un rango de 3- 5
ACCIDENTALIDAD	
OBJETIVO GENERAL:	Prevenir accidentes de trabajo
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar al personal en la importancia de tomar medidas preventivas en el área de trabajo • Establecer estrategias que permitan tomar acciones preventivas ante accidentes.
INDICADOR	Tasa de accidentalidad
CALCULO	((Accidentes reportados en el periodo)/(Total de empleados el proceso de Postventa de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C.))x 100
META	<5% de accidentes
MANEJO DE RESIDUOS LIQUIDOS	
OBJETIVO GENERAL:	Identificar, evaluar, controlar y mitigar los aspectos e impactos ambientales
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el manejo de residuos líquidos en el proceso de Postventa de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. • Concientizar al personal de Posventa de Car Hyundai S.A. - Bogotá D.C. impacto de un mal manejo de residuos líquidos. • Implementar estrategias para un buen manejo de residuos Líquidos.
INDICADOR	Manejo de residuos líquidos.
CALCULO	Si cumple No cumple
META	Cumple: con el programa de manejo de residuos líquidos a cabalidad

PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA	
OBJETIVO GENERAL:	Identificar, evaluar, controlar y mitigar los aspectos e impactos ambientales
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Racionalizar el consumo de agua en el proceso de Postventa de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. • Concientizar a los funcionarios de Posventa de Car Hyundai S.A. - Bogotá D.C. sobre el uso racional del agua • Implementar estrategias para disminuir el consumo del recurso • Evitar el deterioro del recurso realizando acciones preventivas y correctivas de las redes hidrosanitarias para controlar fugas.
INDICADOR	Uso eficiente del consumo de agua
CALCULO	$(\text{Consumo de agua mes anterior} - \text{Cantidad de agua consumida mes actual}) / \text{Consumo del agua mes anterior} * 100$
META	Reducir en 2% mensual
CONSUMO EFICIENTE DE ENERGIA ELECTRICA	
OBJETIVO GENERAL:	Identificar, evaluar, controlar y mitigar los aspectos e impactos ambientales
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar al personal del proceso de Postventa de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. en el buen uso de la energía eléctrica • Efectuar estrategias para disminuir el consumo de energía eléctrica • Implementar mantenimientos con frecuencia conveniente a equipos.
INDICADOR	Consumo eficiente de energía eléctrica
CALCULO	$(\text{Consumo de energía mes anterior} - \text{Cantidad de energía consumida mes actual}) / \text{Consumo de energía mes anterior} * 100$
META	Reducir en 2% mensual

Estos objetivos deben implementarse, comunicarse, revisarse mínimo una vez al año y actualizarse de ser necesario.

Procedimiento para la identificación de aspectos ambientales y valoración de impactos ambientales

La matriz de identificación de aspectos ambientales y valoración de impactos ambientales proporciona una herramienta para priorizar aquellos aspectos significativos. Por medio de ésta se establece el procedimiento para la continua identificación de los aspectos ambientales de las actividades de la empresa y determinar aquellos aspectos ambientales que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente (Ver Anexo 1).

Ésta matriz debe ser implementada y mantenerse actualizada.

Procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles

La Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles proporciona la planificación de una cultura preventiva dentro de la organización que ayuda a reducir los riesgos presentes en la empresa. Por medio de ésta se establece el procedimiento para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios. En el anexo 2 se muestra la Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles del proceso de postventa de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C.

Ésta matriz se debe implementar y actualizarse anualmente o cuando surja algún cambio en los procesos, instalaciones, en la maquinaria o equipos; así como cuando ocurra algún accidente de trabajo mortal. Además debe ser comunicada a los involucrados.

Procedimiento para la determinación de requisitos legales del SIG-QHSE

La organización, en cumplimiento de las normas que enmarcan el mantenimiento del SIG-QHSE, debe establecer, implementar y mantener una herramienta para la identificación y acceso a todos los requisitos legales que apliquen a las características propias del proceso. Para ellos se creó una matriz que contiene todos los requisitos legales aplicables al producto (calidad), a sus aspectos

ambientales (ambiente) y de S y SO, la cual puede ubicarse en el anexo 5. Ésta matriz debe ser actualizada.

Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C, debe establecerse la obligación de redactar los formatos, documentos y procedimientos faltantes (ver anexo 4), implementar y mantener vigente el SIG. Éste sistema debe estar sujeto a la mejora continua con el fin de incrementar la eficacia de la organización en miras del cumplimiento de los objetivos planteados.

CONCLUSIONES

El SIG-QHSE le va a permitir a Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. la mejora de su proceso de postventa, reflejándose en procesos más limpios y seguros, capaces de cumplir con los requerimientos de las partes interesadas; disminución de la documentación requerida en los procesos, reducción de costos, maximización de resultados y a largo plazo en un incremento de la rentabilidad de la organización, entre otros; para lo cual el SIG-QHSE debe mantenerse y ser mejorado acorde a las exigencias del momento.

Puesto que Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. ya se encuentra certificado en ISO 9001:2008, sirvió de base para el proceso documental de los otros sistemas, es importante que la organización mantenga alineados sus procesos a los requerimientos de ésta norma para mantener su SGC, al cual se le puede integrar los SGA, SGSYSO y SG-SST una vez se cumpla con los requisitos exigidos en las normas a los cuales cada uno hace referencia. Por el momento y por el sentido de obligatoriedad de la implementación del SG-SST contemplado en el hoy Decreto 1072 de 2015 es primordial su cumplimiento, el cual puede asociarse inmediatamente a las necesidades planteadas en OHSAS 18001:2007 debido a su similitud en requisitos.

Para alcanzar un SIG-QHSE estable y exitoso, es vital el compromiso que adquiera la alta dirección de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. en cuanto a la disposición de recursos necesarios, tiempo y espacio para la realización de las actividades requeridas encaminadas al logro de los objetivos planteados. Así como también es fundamental una comunicación constante, honesta y abierta por parte de la organización y de todos y cada uno de sus empleados, ya que todos forman parte e interfieren en su funcionamiento.

La realización del diagnóstico inicial y la determinación de cumplimiento de los requisitos fueron fundamentales ya que permitió tener un vasto conocimiento del estado de la organización además de orientar en el diseño y documentación del SIG, para finalmente presentar una propuesta integrada de requisitos básicos exigidos por las normas, dando cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto.

RECOMENDACIONES

Para el éxito de cualquier SG, es fundamental el compromiso en la consecución de los objetivos del mismo, por lo cual todos los que hacen parte de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. deben comprometerse en el desarrollo de éste proyecto además de adquirir la conciencia de una gestión integral.

Se sugiere el permanente contacto con la Aseguradora de Riesgos Laborales, la cual sirve como apoyo para la planificación de actividades encaminadas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como en la consecución del logro de los requisitos en materia de SYSO solicitados.

Es necesario contar con un proceso de apoyo destinado a llevar a cabo el mantenimiento de edificaciones, redes eléctricas, redes de comunicación, sistemas y demás para garantizar el buen funcionamiento de los mismos, por lo cual se aconseja la inclusión del mismo.

Es conveniente incluir en el programa de formación, capacitación para el personal en auditorías internas y de este modo perseguir el cumplimiento de las obligaciones por parte del SIG.

Tomar en cuenta los documentos de cumplimiento de requisitos propuestos para la culminación del SIG-QHSE, adaptar los documentos y registros existentes en el proceso de postventa a las exigencias del sistema, y desarrollar la documentación y procedimientos faltantes, para lo cual se pueden apoyar en estudiantes de práctica de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.

BIBLIOGRAFÍA

Normas Jurídicas

COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Decreto 1443. (31, Julio, 2014). Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. P 1-28.

Normas Técnicas

ALCALDÍA MAYO DE BOGOTÁ D.C. Sistema integrado de gestión distrital. Requisitos. NTD - SIG 001. Bogotá D.C.: La entidad, 2011. 75 p.

AMERICAN NATIONAL STANDARD INSTITUTE. Occupational health & safety management systems. ANSI/AIHA/ASSE Z10. U.S.A.: The institute, 2012.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC 45. Segunda actualización. Bogotá D.C.: El instituto, 2012. 42 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. NTC 1486. Sexta actualización. Bogotá D.C.: El instituto, 2008. 14 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NTC - ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. 42 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. NTC - ISO 9001. Tercera actualización. Bogotá D.C.: El instituto, 2008. 35 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. NTC – ISO 14001. Primera actualización. Bogotá D.C.: El instituto, 2004. 27 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos. NTC - OHSAS 18001. Primera actualización. Bogotá D.C.: El instituto, 2007. 24 p.

Fuentes de Información Electrónicas

AUTOS DE PRIMERA COLOMBIA. {En línea}. {Consultado 10 de Junio de 2015}. Disponible en: www.autosdeprimera.com/nabional/hyundai-colombia

HYUNDAI COLOMBIA. Intranet. {Base de Datos En Línea}. {Consultado 10 de Junio de 2015}. Disponible en: <http://www.hyundai.com.co/nosotros>

THE FREE DICTIONARY. {En línea}. {Consultado 6 de Junio de 2015}. Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com/iso->

Otras Fuentes:

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Certificado de Matrícula de Establecimiento de Comercio de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. 2014.

CAR HYUNDAI S.A. Manual de Funciones. Bogotá D.C. 2015.

FLÓREZ Gloria. Entrevista al Gerente de Car Hyundai S.A. – Bogotá D.C. 14 de Mayo de 2015.

ABREVIACIONES

ANSI: American National Standard for Occupational Health and Safety Management Systems. En español Norma Nacional Americana para los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

EPP: Elemento de Protección Personal.

GTC: Guía Técnica Colombiana.

ISO: Del griego “isos” que en español significa “igual”.

NTC: Norma Técnica Colombiana.

NTD: Norma Técnica Distrital.

OHSAS: Occupational Health and Safety Assessment Series. En español Sistemas de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.

PHVA: P:Planear, H:Hacer, V:Verificar, A:Actuar.

QHSE: Q:Quality, en español Calidad. H:Health, en español Salud. S:Safety, en español Seguridad. E:Environment, en español Ambiente.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SG-SSTI: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

SGSYSO: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SIG-QHSE: Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional y Ambiente.

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.

SYSO: Seguridad y Salud Ocupacional.

GLOSARIO

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.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alistamiento de vehículo: Actividades que se realizan para dejar un carro en las condiciones necesarias para realizar los procesos de latonería y/o pintura.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Análisis del riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.

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

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría interna: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

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

Control operacional: Prácticas, actividades o procedimientos que aseguran mantener un nivel permitido, la disminución o que se eviten los impactos ambientales ocasionados por los aspectos ambientales significativos.

Desempavone: Retirar por medio de lavado productos químicos que protegen el vehículo de sufrir oxidación durante el transporte a Colombia desde casa matriz.

Documento: Información y su medio de soporte.

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.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad y el nivel de consecuencia.

Exposición: Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros.

Identificación del peligro: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, resultante total o parcialmente de los aspectos ambientales de una organización.

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.

Lugar de trabajo: Espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Medidas de control: Medida(s) implementada(s) con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.

Medio ambiente: Sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

Mejora continua: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Nivel de consecuencia (NC): Medida de la severidad de las consecuencias.

Nivel de deficiencia (ND): Magnitud de la relación esperable entre el conjunto de peligros detectados y su relación causal directa con posibles incidentes y con la eficacia de las medidas preventivas existentes en un lugar de trabajo.

Nivel de exposición (NE): Situación de exposición a un peligro que se presenta en un tiempo determinado durante la jornada laboral.

Nivel de Probabilidad (NP): Producto del nivel de deficiencia por el nivel de exposición.

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia.

No conformidad: No cumplimiento de un requisito.

Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Objetivos de seguridad y salud ocupacional: Propósitos SYSO, en términos de desempeño SYSO, que una organización establece para alcanzar.

Parte interesada: Persona o grupo, dentro o fuera del sitio de trabajo preocupado por o afectado por el desempeño SYSO de una organización.

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

Personal expuesto: Número de personas que están en contacto con peligros.

Política ambiental: Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las expresa formalmente la alta dirección.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Política de seguridad y salud ocupacional: Todas las intenciones y dirección de una organización relacionadas con su desempeño SYSO como se ha expresado formalmente por la alta gerencia.

Prevención de la contaminación: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma

separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

Probabilidad: Grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencias.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

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

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

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o la(s) exposición(es).

Riesgo aceptable: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar, respecto a sus obligaciones legales y su propia política en seguridad y salud ocupacional.

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 podrían afectar, la salud y seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitantes, o cualquier otra persona en el área de trabajo.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión ambiental: parte del sistema de gestión de una organización (empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales).

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional: Parte del sistema de gestión de una organización usada para desarrollar e implementar su política SYSO y gestionar sus riesgos SYSO.

Valoración del riesgo: Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surge(n) de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes y de decidir si el(los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.