

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE LA TRANSPORTADORA TLC S.A.**

**YULY ANDREA CARREÑO PARRA
ID 94798**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2011**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE LA TRANSPORTADORA TLC S.A.**

**YULY ANDREA CARREÑO PARRA
ID 94798**

**Plan de Trabajo de Grado Para Optar el Título de
Ingeniera Industrial**

**Docente:
Ing. GERMÁN ENRIQUE VARGAS REY
Director Proyecto**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2011**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Inicialmente, a Dios por haberme permitido llegar a este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos propuestos en el año 2007.

Por otro lado, a mis padres Alberto Carreño Carreño y Luz Amparo Parra Mantilla por el apoyo incondicional que me han dado en todo momento, por sus consejos, sus valores , por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de “bien”, pero más que nada, por su amor.

A mis familiares, a mi hermano Carlos Albertopor su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales; a mi tía Adela, a mi tía Stella por estar siempre dispuesta ayudarme y a todos aquellos que participaron directamente e indirectamente en la elaboración de este trabajo.

A mi novio que ha compartido a mi lado grandes retos, en los cuales siempre me ha escuchado, apoyado y ha estado a mi lado brindándome motivación y consejos.

A mis amigos y compañeros de la Universidad, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigas: María Antonia Amaris Castillo, Karen Paola Gómez Sarmiento, Fabiola Ariza Luque y Carolina Acosta por haberme ayudado a realizar este plan de trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga y a su cuerpo docente que día tras día nos brinda enseñanzas, conocimientos y sabiduría, y en cuyas aulas nos ofrecen la oportunidad prepararnos como profesionales para la vida.

A Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. por haberme brindado la oportunidad de realizar la práctica empresarial, adquiriendo en ella conocimientos, experiencias y enseñanzas, le extiendo mi más sinceros agradecimiento por la oportunidad recibida. Principalmente, al Coordinador HSEQ por la oportunidad que me dio al permitirme asistir a las auditorías internas y externas que se realizaron durante la práctica empresarial, como auditor observador, las cuales me sirvieron para enriquecer cada día los conocimientos adquiridos en la Organización.

Al docente Ing. Germán Enrique Vargas Rey por su valiosa colaboración y apoyo incondicional en todo momento brindándome oportunas orientaciones las cuales me permitieron finalizar efectivamente el trabajo de grado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	17
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
1.2.1 Misión	18
1.2.2 Visión	18
1.2.3 Organigrama	18
1.3 SERVICIOS	19
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	20
3. ANTECEDENTES	22
4. JUSTIFICACIÓN	23
5. OBJETIVOS	25
5.1 OBJETIVO GENERAL	25
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
6. MARCO TEÓRICO	27
7. DISEÑO METODOLÓGICO	31
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	33
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
10. PRESUPUESTO	39
11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS	40
11.1 INDUCCIÓN	40
11.2 DIAGNÓSTICO	40
11.3 ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS CON EL SGI	41
11.4 PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SGI	41
11.5 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	46
11.6 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ LEGAL	47

11.7 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ LEGAL	47
11.8 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS	48
11.9 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS	48
11.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
11.11 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
11.12 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES	49
11.13 ESTABLECER Y DOCUMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA	50
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFIA	57
ANEXOS	59

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Actividades a desarrollar	33
Tabla 2: Cronograma de actividades	35
Tabla 3: Presupuesto recursos físicos	39
Tabla 4: Presupuesto otros gastos	39
Tabla 5: Situación que genera cambio y análisis	42
Tabla 6: Estado de las situaciones que generan cambios en el SGI	44
Tabla 7: Resultados de la auditoría interna de ISO 9001: 2008	50
Tabla 8: Estado de las acciones de mejora	51

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Organigrama de Transportes Líquidos de Colombia S.A.	60
Anexo B: Diagnostico del Sistema de Gestión Integral	61
Anexo C: Procedimiento de Logística y Seguridad	63
Anexo D: Procedimiento de Sistemas	80
Anexo E: Procedimiento de Gestión de Recursos	92
Anexo G: Procedimiento de Gestión Integral	100

GLOSARIO

- **Sistema:** “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”¹.
- **Sistema de gestión:**“Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”².
- **Sistema de gestión de la calidad:**“Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”³.
- **Mejora continua:**“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”⁴.
- **Organización:**“Conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”⁵.
- **Conformidad:** “Cumplimiento de un requisito”⁶.
- **No conformidad:** “Incumplimiento de un requisito”⁷.
- **Acción preventiva:** “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable”⁸.

¹INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad fundamentos y Vocabulario.NTC – ISO 9000. Bogotá D.C 2000. p 10. (Citado el 13 de Diciembre de 2011).

²Ibíd., P. 10.

³Ibíd., P. 11.

⁴Ibíd., P. 12.

⁵Ibíd., P. 12.

⁶Ibíd., P. 16.

⁷Ibíd., P. 16.

⁸Ibíd., P. 17.

- **Acción correctiva:** “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable”⁹.
- **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”¹⁰.
- **Hallazgos de la auditoría:** “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”¹¹.
- **Documento:** “Información y su medio de soporte”¹².
- **Aspecto ambiental:** “Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente”¹³.
- **Impacto ambiental:** “Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización”¹⁴.
- **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”¹⁵.

⁹Ibíd., P. 17.

¹⁰Ibíd., P. 20.

¹¹Ibíd., P. 21.

¹²INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas y documentos de apoyo para la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión ambiental. NTC – ISO 14001. Bogotá D.C.:2005. p 2, 3. (Citado el 14 de Diciembre de 2011).

¹³Ibíd., P. 2.

¹⁴Ibíd., P. 2.

¹⁵Ibíd., P. 3.

- **Peligro:**“Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos”¹⁶.

- **Identificación del peligro:** “Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características”¹⁷.

- **Sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:** “Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de Seguridad y Salud Ocupacional y gestionar sus riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional”¹⁸.

- **Riesgo:** “Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligroso, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición”¹⁹.

- **Valoración del riesgo:**“Proceso de evaluar el riesgo que surgen de un peligro, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el riesgo es aceptable o no”²⁰.

¹⁶INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos. 1 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. 3. (Citado el 15 de Diciembre de 2011).

¹⁷Ibíd., P. 3.

¹⁸Ibíd., P. 3.

¹⁹ Ibíd., P. 5.

²⁰ Ibíd., P. 5.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA TRANSPORTADORA TLC S.A.

AUTOR(ES): YULY ANDREA CARREÑO PARRA

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): GERMÁN ENRIQUE VARGAS REY

RESUMEN

Con la práctica empresarial realizada en el Departamento Sistema de Gestión Integral de Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. durante 13 de Junio de 2011 hasta 13 de Diciembre de 2011, se pretendía mejorar el SGI de la transportadora, con el fin de apoyar en el logro de la certificación de seguimiento de la Organización en las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004, la metodología utilizada fue descriptiva porque el nivel de investigación se orientó a describir el comportamiento de las variables de estudio; además la obtención de la información se obtuvo mediante la aplicación de instrumentos de recolección, los cuales fueron diseñados durante la práctica.

Toda la documentación recolectada fue utilizada para documentar los procesos del Sistema de Gestión Integral, la cual fue posible conocer durante la práctica, que para la implementación de un Sistema de Gestión Integral es necesario, el compromiso de la organización y de todo el personal que compone la empresa; además, la implementación de este tipo de sistema de gestión brinda una ventaja competitiva para las empresas.

PALABRAS CLAVES:

TLC; SGI, ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y ISO 14001:2004.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OR WORK OF GRADE

TITLE: IMPROVEMENT PLAN FOR THE INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM OF THE TLC TRANSPORTER S.A.

AUTHOR(S): YULY ANDREA CARREÑO PARRA

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: GERMÁN ENRIQUE VARGAS REY

ABSTRACT

With the business practice performed at the Department of integral Management System of Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. during June 13 2011 to December 13, 2011, it was intended to improve the transporter's SGI in order to assist in achieving the certification of the organization following the standards of ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 and ISO 14001:2004, the methodology used was descriptive because the level of research was aimed at describing the behavior of the study variables; also obtaining further information was obtained by applying collection instruments, which were designed during practice.

All documentation collected was used to document the processes in the Integrated Management System, which was possible to know in practice, that for the implementation of an Integrated System is necessary, the organizational commitment of all staff that makes up the company; in addition, the implementation of such management system provides a competitive business advantage.

KEYWORDS:

TLC, SGI, ISO 9001:2008, ISO 18001:2007 and OHSAS 14001:2004.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Transportes Líquidos de Colombia es una empresa que ofrece a sus clientes la mejor alternativa en el servicio especializado de transporte de carga líquida y seca, con puntualidad, calidad y siguiendo rigurosos procesos de seguridad para satisfacer la entrega del producto en el tiempo y en las condiciones pactadas.

La empresa se encuentra certificada desde el año 2007 en las siguientes normas: ISO 9001:2008, BASC y RUC. Desde el año 2010 la empresa obtuvo las certificaciones en ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 optando por una gestión integral de todos sus procesos para garantizar la seguridad, la minimización de los impactos ambientales y los riesgos asociados al transporte terrestre de carga líquida y seca a nivel nacional.

La práctica empresarial realizada en la transportadora TLC S.A., se centró en el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión Integral que se encontraba a cargo del Coordinador SGI y el Coordinador HSEQ, con esta práctica se brindó apoyo en la elaboración de procedimientos, formatos y protocolos, facilitando la aplicación del sistema de gestión por medio de los líderes de los procesos de la Organización.

Las siguientes actividades fueron ejecutadas durante los 6 meses que tuvo de duración la práctica empresarial en la transportadora, en la cual se podrá visualizar cada una de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

□ Nombre de la empresa

Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A.



□ NIT

830.509.769-2

□ Actividad Económica²¹

6042 (CIIU): Transporte de carga terrestre

□ Representante legal:

Bernardo Villamizar

□ Año de iniciación

2005

□ Número de empleados

Directos: 40 empleados

Indirectos: 23 empleados

²¹CAE: Centro de Atención Empresarial. Consulta de CIIU. [en línea] Disponible en web: <http://www.sintramites.com/sintramites/consultas.htm>.(Citado el 5 de julio de 2011).

□ **Teléfono**

037 - 6575558 (PBX)

□ **Fax**

037 - 6577704

□ **Dirección**

Carrera 35ª No. 52 – 112 Cabecera

□ **Descripción del Área Específica de Trabajo**

El área específica donde se va a ejecutar la práctica empresarial, es el Departamento del Sistema de Gestión Integral (SGI), el cual es el encargado del mejoramiento continuo del sistema que posee la Organización. Al mismo tiempo, es el encargado de realizar las capacitaciones e inspecciones a todo el personal del área administrativa y operativa. Por otro lado, el Departamento del Sistema de Gestión Integral es el encargado de planear, hacer, verificar y actuar (Ciclo PHVA), en todo lo relacionado con: procedimientos, formatos y registros que se requieren para la implementación del sistema.

□ **Nombre y Cargo del Supervisor**

Eder Santino Arcón Solano

Coordinador HSEQ

1.1 RESEÑA HISTÓRICA²²

Motivados por el desarrollo de la industria química, petrolera y derivados del petróleo, aunado a la necesidad de abastecer mercancías de exportación e importación; en el año 2005 nace la Empresa Transportes Líquidos De Colombia (TLC) S.A., con cubrimiento en todo el territorio nacional.

²²Entrevista con el Director Administrativo y de SG de TLC S.A., Genny Paola Martínez Archila, Julio 4 del 2011.

El 6 de Enero de 2.005 el Ministerio de Transporte mediante resolución 0001 habilita a T.L.C S.A. como empresa prestadora del servicio de transporte de carga pesada a nivel Nacional y el 12 de Enero del mismo año, el Ministerio de Transporte mediante resolución 0002 le asigna los primeros rangos para la numeración de los manifiestos de carga.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1 Misión

Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. es una empresa que ofrece a sus clientes la mejor alternativa en el servicio especializado de transporte de líquidos y carga seca, con puntualidad, calidad y siguiendo rigurosos procesos de seguridad para satisfacer la entrega del producto en el tiempo y condiciones pactadas.

Nuestra mayor fortaleza es contar con un talento humano competente, apoyado en un sistema de gestión e información veraz con base tecnológica de última generación²³.

1.2.2 Visión

“Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. fortalece día a día el Gerenciamiento de Rutas, mejorando la infraestructura y direccionamiento de sus recursos para aumentar los volúmenes de carga movilizada y consolidarse dentro de las Empresas más grandes de Transporte del país”²⁴.

1.2.3 Organigrama

²³Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Misión-Visión. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>. (Citado el 5 de julio de 2011).

²⁴Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Misión-Visión. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>. (Citado el 5 de julio de 2011).

(Ver anexo A: Organigrama de Transportes Líquidos de Colombia S.A.)

1.3 SERVICIOS

Actualmente, TLC S.A. ofrece el servicio de transporte especializado en:

- Transporte de carga líquida: crudo, gasolina, ACPM, productos derivados del petróleo, aceites a granel, hidrocarburos, refinados y no refinados.

- Transporte de aceite de palma y sus derivados.

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

“Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. es una organización especializada en el transporte de carga líquida a nivel nacional en vehículos con tanques en lámina de acero inoxidable y acero al carbón con capacidad para transportar: hidrocarburos refinados y no refinados, aceite crudo de palma y sus derivados, lubricantes, químicos y bases”²⁵. “Considerando el crecimiento del mercado y con el fin de prestar un mejor servicio, TLC S.A. cuenta con seis agencias ubicadas en las siguientes ciudades: Bogotá, Barrancabermeja, Villavicencio, Barranquilla, Buga y Yopal”²⁶.

Actualmente, la empresa cuenta con las certificaciones del Consejo Colombiano de Seguridad (RUC),BASC, certificado de gestión de calidad ISO 9001:2008 emitido por ICONTEC, Certificado de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OSHAS 18001:2007 emitido por ICONTEC, y por último, el Certificado de gestión ambiental ISO 14001:2004 emitido por ICONTEC.

Por ello, Transportes Líquidos de Colombia S.A. posee grandes y ambiciosos contratos con empresas reconocidas en el sector de hidrocarburos, tales como: Ecopetrol, Petrominerales, Metapetroleum, Pacific Rubiales y Transmeta en la prestación del servicio de transporte de hidrocarburos y sus derivados a nivel nacional.

En la actualidad, el Departamento del Sistema de Gestión Integralse encuentra realizando las revisiones y actualizaciones de los procedimientos y formatos.Porello, las revisiones se realizan anualmente, por medio de auditorías internas que realiza el Coordinador SGI y personas externas a la organizaciónpara lograr el mejoramiento continuo de los sistemas. Pero, las

²⁵Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Servicios. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>. (Citado el 7 de julio de 2011).

²⁶Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Empresa. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>. (Citado el 6 de julio de 2011).

actualizaciones de estos procesos no se llevan a cabo por falta de información de los líderes de los procesos, disponibilidad de tiempo y de recursos (económicos, tecnológicos y de talento humano) para su ejecución.

Además, se están elaborando la documentación de los nuevos procesos del Sistema de Gestión Integral, los cuales son divulgados a todo el personal. Adicionalmente, se encuentra la planificación de cambios de la Organización, la cual viene desarrollando actividades y proyectos que afectan directamente o indirectamente al Sistema de Gestión de la Organización.

Por otro lado, se están realizando los procesos de capacitación y entrenamiento del personal, por medio de los proveedores y clientes que posee la Organización, brindando el apoyo necesario en las jornadas de sensibilización que se realizan periódicamente en la empresa.

3. ANTECEDENTES

Dentro de los antecedentes que se pueden encontrar en la transportadora TLC S.A., son los registros de las certificaciones de la organización, las cuales incluyen: Consejo Colombiano de Seguridad (RUC), BASC, gestión de Calidad ISO 9001:2008, gestión Ambiental ISO 14001:2004 y gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

Por otro lado, la organización posee la estructura documental, la cual establece la jerarquía de los documentos que conforman el Sistema de Gestión Integral, los cuales son necesarios para su funcionamiento, tales como: Manual Integrado de Gestión, procedimientos, guías, instructivos, planes, programas y registros.

En el Manual Integrado de Gestión se encuentra toda la información necesaria para describir la estructura del SGI de la organización basado en los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, RUC y BASC; proporcionar información de los elementos del sistema y su interacción, y referenciar los documentos relacionados. También se muestra el compromiso de la dirección y de todo el personal de la empresa con el sistema, de acuerdo con lo establecido en la política Integrada y en los objetivos del Sistema de Gestión Integral.

Finalmente, Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. cuenta con un manual de funciones para cada uno de los cargos de la organización, donde se puede encontrar un documento que se divide en los siguientes aspectos: identificación del cargo, objetivo general del cargo, competencias, funciones específicas, funciones generales, responsabilidades en HSEQ, responsabilidades en manejo de recursos e información, posiciones críticas que afectan la seguridad, atribuciones y autoridades, indicadores de logro del cargo.

4. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, existen varias empresas de transporte de carga líquida en el país, por ejemplo: COVOLCO, COLTANQUES, COPETLAN, ADISPETROL, CTC, JOALCO, AUTOTANQUES y TILICOL, debido al auge que ha tenido el transporte de carga terrestre en el país. Sin embargo, para que estas empresas puedan ingresar a este mercado deben cumplir con los requisitos que exigen los clientes, para la licitación de estos contratos que generan grandes ganancias, y lograr la supervivencia de las empresas. Algunos de los requisitos que exigen los clientes son: asignar el número completo de vehículos solicitados para cargar, limpieza adecuada del vehículo para el transporte del producto, manejo adecuado de la carga y la documentación suministrada, descargar la mercancía completa, respetar las condiciones pactadas en cuanto a las tarifas ofrecidas y el cumplimiento de los requisitos de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Ambiental definidos por los Clientes. La experiencia que tiene Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. en el sector de transporte, le ha permitido ofrecer calidad en la prestación del servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes, en la entrega oportuna de los productos de acuerdo a las exigencias actuales y los parámetros dictados por las entidades competentes. Por ello, El Sistema de Gestión Integralse ha convertido en un medio de apoyo y herramienta fundamental para la organización.

Por esta razón, el plan de mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión Integralde la transportadora TLC S.A. se hacen necesarios para la organización y así crear ventajas competitivas que satisfagan las expectativas de los clientes, los cuales se ven reflejados en la eficiencia y eficacia de cada uno de los sistemas de gestión que la organización posee, ya que la implementación de estos está orientada a unificar las políticas y los objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Ambiental con el fin

de minimizar los riesgos presentes, mejorar el desempeño y la optimización de los recursos para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el Sistema de Gestión Integral de la transportadora Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. el cual incluye Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Ambiental.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❑ Actualizar la documentación de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión Integral
- ❑ Apoyar en la planificación, seguimiento y control del Sistema de Gestión Integral de TLC.
- ❑ Apoyar todos los procesos de capacitación y entrenamiento del personal en relación con el Sistema de Gestión Integral.
- ❑ Actualizar la matriz legal del Sistema de Gestión Integral.
- ❑ Actualizar la matriz de peligros y riesgos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ❑ Actualizar la matriz de aspectos e impactos en el tema Ambiental.
- ❑ Establecer el cronograma de actividades para el Sistema de Gestión Integral.
- ❑ Realizar el seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades establecido por la transportadora TLC S.A.

- Actualizar, controlar y hacer seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión Integral.

- Establecer y documentar las acciones de mejora del Sistema de Gestión Integral.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL²⁷

Cada vez un mayor número de empresas tienen implantado tanto un Sistema de Gestión de la Calidad como un Sistema de Gestión Ambiental, a los que en algunos casos se añade un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Cada uno de estos sistemas de gestión han sido implantado en momentos diferentes y, lo que es más importante, tienen un funcionamiento totalmente independiente unos de otros: distintos responsables, distintos procedimientos e instrucciones de trabajo, etc. Este hecho puede dar lugar a diversos problemas como el aumento de la burocracia en el funcionamiento de la empresa, la descoordinación o el conflicto de intereses entre distintos departamentos, etc., en definitiva a una menor eficacia en el funcionamiento de los sistemas. Por esta razón los directivos están dándose cuenta de la necesidad de interrelacionar los sistemas e, incluso de sustituirlos por uno único: un Sistema de Gestión Integral, que esté articulado y armonizado de una manera óptima para la organización.

Esta integración es posible gracias a las similitudes existentes entre las normas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Ambiental:

- Estas normas están basadas en la mejora continua.
- Estas normas están basadas en la prevención.
- Estas normas exigen aspectos documentales y organizativos similares, tales como:
 - ✓ Asignación de responsabilidades y creación de una estructura organizativa.

²⁷MIRANDA, Francisco J. Gonzales., CHAMORRO, Antonio Mera., RUBIO, Sergio Lacoba. Introducción a la gestión de la calidad, Editorial Delta, Publicaciones Universitarias, Primera edición, Madrid, 2007. p. 207; 208. (Citado el 20 de julio del 2011).

- ✓ Establecimiento de objetivos de mejora.
 - ✓ Elaboración y divulgación de una política, un manual, unos procedimientos, unas instrucciones y unos registros.
 - ✓ Realización de auditorías de evaluación del cumplimiento.
 - ✓ Realización de actividades de formación y de comunicación interna y externa.
- Estas normas buscan la eficacia y la eficiencia.

La integración es un proceso para diseñar, implementar y llevar a cabo de manera conjunta los requisitos establecidos por las normas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Ambiental. La integración plena dará lugar a la creación de un único departamento del Sistema de gestión Integrado o departamento de calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y de Ambiental.

6.1.1 Familia de normas ISO

□ ISO²⁸

La Organización Internacional de Normalización (ISO) nace luego de la Segunda Guerra Mundial, pues fue creada en 1946. Es el Organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de más de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una secretaría central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

²⁸MÉNDEZ, Juan David Gómez y AVELLA, Nicolás Acuña. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA. Trabajo de grado en Ingeniería Industrial. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería, 2009. p. 23. [en línea] Disponible en web: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf> (Citado el 21 de Septiembre de 2011).

Debido a que ISO (“International Organization for Standardization”) puede tener diferentes acrónimos según el idioma (“IOS” en inglés, “OIN” en francés por Organisation Internationale de Normalisation), sus fundadores decidieron darle también un nombre corto que sirva para todos los propósitos. Escogieron “ISO”, derivado del Griego ISOS, que quiere decir “igual”. Sin importar el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre de la organización siempre es ISO.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

□ ISO 9000²⁹

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

□ ISO 14000

Sistema que busca asegurar la conservación del medio ambiente. La ISO 14000 no es solo una norma, sino que forma parte de una familia de normas

²⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. NTC – ISO 9000 .3 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. i. (Citado el 21 de Septiembre de 2011).

que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestación de servicios que protejan el medio ambiente. ISO 14000 se centra en la organización y ofrece un conjunto de estándares basados en procedimientos y pautas desde que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental³⁰.

6.1.2 Norma OHSAS

□ OHSAS 18000

“Esta norma OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) especifica los requisitos para un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (S y SO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y mejore su desempeño en este sentido. No establece criterios de desempeño de Seguridad y Salud Ocupacional determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión”³¹.

³⁰DUCUARA, Alberto Manrique. La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. Universidad Surcolombiana. Neiva, 2005.

³¹INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos. 1 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. 1. (Citado el 22 de Septiembre de 2011).

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Inicialmente, se decidió que el método a utilizar en la práctica empresarial será descriptivo, ya que el plan de trabajo está orientado a describir el comportamiento de las variables de estudio; además para la de la información se utilizará instrumentos de recolección, tales como: observación, encuestas, entrevistas con el personal de la organización, la exploración documental y lista de chequeo al igual que toda la bibliografía que nos pueda ayudar con información relevante para el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión Integral de la transportadora Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A.

Algunos instrumentos de recolección de información que podemos utilizar en el plan de trabajo:

- Observación: lo que se busca con este instrumento es recolectar la información, por medio de la observación directa de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización.
- Encuesta: lo que se pretende con este método es recolectar la información por medio de cuestionarios, sobre el tema de estudio, a todo el personal de la empresa.
- Entrevistas: por medio de la interacción directa con el empleado se pretende identificar toda la información que no se ha podido recolectar con las anteriores técnicas para la recolección de la información.
- Exploración documental: lo que se pretende realizar es una revisión bibliográfica con todo el material relacionado con el tema bajo investigación, con el fin de obtener toda la información que pueda brindar un apoyo para

lograr el objetivo propuesto y así realizar una documentación exitosa.

- Lista de chequeo: Se busca contar con una lista de preguntas en forma de cuestionario que permita identificar y verificar la información para lograr la documentación de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión Integral.

Durante el diseño metodológico se utilizarán todos los textos relacionados con: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y las Normas Técnicas Colombianas (NTC) ISO 9001: 2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 emitidas por ICONTEC.

8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Tabla 1: Actividades a desarrollar

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA TRANSPORTADORA TLC S.A.			
ÍTEM	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	METODOLOGÍA	RESULTADO
1	Inducción y conocimiento general de la organización.	Observación directa.	Inducción
2	Diagnóstico inicial sobre la situación actual del Sistema de Gestión Integral	Observación directa. Exploración documental.	Diagnóstico inicial
3	Actualizar la documentación de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión Integral	Documento escrito.	Documentación y Listado maestro de documentos actualizado.
4	Apoyar en la planificación, seguimiento y control del Sistema de Gestión Integral	Documento escrito.	Comité SGI
5	Apoyar todos los procesos de capacitación y entrenamiento del personal de la Organización.	Documento escrito.	Programa de capacitación y entrenamiento.
6	Actualizar la matriz legal del Sistema de Gestión Integral	Documento escrito.	Matriz requisitos legales actualizada.
7	Evaluación del cumplimiento de la Matriz legal.	Exploración documental	Cumplimiento legal

ÍTEM	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	METODOLOGÍA	RESULTADO
8	Actualización de la matriz de peligros y riesgos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional.	Documento escrito	Matriz de peligros y riesgos actualizada
9	Actualizar la matriz de aspectos e impactos en el tema Ambiental.	Documento escrito	Matriz de aspectos e impactos actualizada
10	Establecer el cronograma de actividades para el Sistema de Gestión Integral.	Documento escrito	Cronograma de actividades
11	Realizar el seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades.	Exploración documental	Cumplimiento del cronograma de actividades
12	Actualizar, controlar y hacer seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión Integral	Exploración documental	Indicadores de gestión
13	Establecimiento y documentación de las acciones preventivas para las observaciones.	Documento escrito	Acciones preventivas
14	Establecimiento y documentación de las acciones correctivas para las no conformidades.	Documento escrito	Acciones correctivas
15	Presentación del informe final a la Organización.	Documento escrito	Informe final

Fuente: Autor.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																													
No.	ACTIVIDAD	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inducción y conocimiento general de la organización																												
2	Diagnóstico inicial sobre la situación actual del Sistema de Gestión Integral.																												
3	Actualizar la documentación de los procesos involucrados con el																												

10. PRESUPUESTO

Los gastos en los que se incurran en el desarrollo de la práctica empresarial realizada en la empresa Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A., serán asumidos por la empresa en su totalidad estos gastos se relacionan en las siguientes tablas: (Ver Tabla 3: Presupuesto recursos físicos y Tabla 4: Presupuesto otros gastos).

Tabla 3: Presupuesto recursos físicos

PRESUPUESTO: RECURSOS FÍSICOS				
ÍTEM	CANT.	COSTO / UNITARIO	COSTO MENSUAL	TOTAL
Lapiceros	6	\$ 800	\$ 800	\$ 4.800
Resaltador	2	\$ 1.200	\$ 400	\$ 2.400
Corrector	1	\$ 2.500	\$ 417	\$ 2.500
Resma de Hojas	1	\$ 8.000	\$ 2.667	\$ 8.000
Fotocopias	100	\$ 50	\$ 3.333	\$ 5.000
Impresiones	100	\$ 100	\$ 5.000	\$ 10.000
Computador	1	\$ 1.200.000	\$ 200.000	\$ 1.200.000
Escritorio	1	\$ 250.000	\$ 41.667	\$ 250.000
Silla para escritorio	1	\$ 187.000	\$ 31.167	\$ 187.000
TOTAL RECURSOS FÍSICOS				\$ 1.669.700

Fuente: Autor

Tabla 4: Presupuesto otros gastos

OTROS GASTOS		
ÍTEM	COSTO MENSUAL	TOTAL
Internet	\$ 13.333	\$ 80.000
Sueldo practicante	\$ 150.000	\$ 900.000
TOTAL OTROS GASTOS		\$ 980.000

Fuente: Autor

11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS

La práctica empresarial realizada en la transportadora TLC S.A., se centró en el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión Integral que se encontraba a cargo del Coordinador SGI y el Coordinador HSEQ, con esta práctica se brindó apoyo en la elaboración de procedimientos, formatos y protocolos, capacitación al personal administrativo, de igual forma se apoyó al departamento en actividades tales como: realización de la auditoría interna, la planeación y ejecución de las reuniones del Comité SGly la realización de inspecciones,entre otros.

Las siguientes actividades fueron ejecutadas durante los 6 meses que tuvo de duración la práctica empresarial realizada en TLC:

11.1 INDUCCIÓN

Se realizó una inducción HSEQ durante la primera semana de la práctica empresarial, la cual estuvo del cargo del Coordinador HSEQ, por medio de videos y diapositivas se dio a conocer de manera general el Sistema de Gestión Integral.

Los puntos tratados en la inducción HSEQ fueron: las políticas, reglamento de higiene de seguridad industrial, matriz de requisitos legales, matriz de peligros y riesgos, matriz de aspectos e impactos, plan de emergencias, organigrama, reseña histórica, visión, misión, reglamento interno de trabajo, derechos y deberes del empleador y de los trabajadores, mapa de procesos, conceptos básicos, programa de salud ocupacional, PVE: psicosocial, ergonómico y cardiovascular, brigada de emergencia y copaso.

11.2 DIAGNÓSTICO

Se realizó un diagnóstico inicial por medio de la exploración documental y la observación directa, logrando evidenciar el estado en el que se encuentra el Sistema de Gestión Integral en la Organización, y de este modo tener las evidencias necesarias para plasmar las actividades a realizar durante la práctica empresarial. (Ver Anexo B: Diagnostico del Sistema de Gestión Integral)

11.3 ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Por medio del diagnóstico inicial, se identificó principalmente cinco procesos los cuales no poseen la descripción pertinente de las actividades a realizar y los responsables de esta actividad. En primer lugar se entrevistaron los jefes de los siguientes departamentos: Logística y Seguridad, Sistemas, Gestión de Recursos, Comercial y Gestión Integral, para realizar la exploración documental, y posteriormente, documentar los procedimientos de los departamentos anteriormente mencionados. Como resultado de la entrevista se determinó: el objetivo principal, alcance, definición, contenido, registros e historial. (Ver Anexo C: Procedimiento de Logística y Seguridad; Anexo D: Procedimiento de Sistemas; Anexo E: Procedimiento de Gestión de Recursos; Anexo F: Procedimiento de Gestión Integral).

11.4 PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Al inicio de la práctica, el Departamento Sistema de Gestión Integral se encontraba realizando la revisión y actualización de los procedimientos y formatos del sistema para las auditorías de seguimiento, tales como: RUC, BASC, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, las auditorías no se realizaron en su totalidad durante la práctica empresarial, se realizó la auditoría interna de ISO 9001: 2008 y BASC.

Dentro de este informe de actividades desarrolladas y resultados obtenidos se encuentra la planificación de cambios de la Organización, la cual viene desarrollando actividades y proyectos que afectan directa o indirectamente el Sistema de Gestión Integral. (Ver tabla 5: Situación que genera cambio y análisis).

Tabla 5: Situación que genera cambio y análisis.

SITUACIÓN QUE GENERA CAMBIO Y ANÁLISIS	
SITUACIÓN QUE GENERA EL CAMBIO	ANÁLISI DEL CAMBIO
Crecimiento de la flota de vehículos	<p>De acuerdo a las oportunidades de negocio que surgieron en el medio de transporte de carga y los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, se decidió ampliar la flota de vehículos de la Organización, lo cual genera:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Vinculación de nuevo personal (mantenimiento, liquidación e inspectores). * Creación del taller de mantenimiento. * Cambio en los niveles mínimos y máximos de repuestos. * Cambios presupuestales.
Implementación del sistema SAP	<p>El proyecto de implementación del sistema SAP, surge de la necesidad de manejar información confiable, oportuna y veraz que permita a la dirección de la Organización la toma de decisiones basada en hechos. Esté proyecto genera:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cambio en funciones y responsabilidades del personal. * Cambios en la dinámica de las actividades de

SITUACIÓN QUE GENERA CAMBIO Y ANÁLISIS	
SITUACIÓN QUE GENERA EL CAMBIO	ANÁLISI DEL CAMBIO
	<p>los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Modificaciones en documentación del Sistema de Gestión Integrado. * Establecimiento de periodos de transición durante los cuales se genera condiciones especiales que dificultaran la medición de los indicadores. * Capacitación del personal de la Organización.
Mejora de la página Web institucional	<p>Con el fin de mejorar el manejo de información oportuna con los clientes, proveedores y personal de la Organización, se estableció como estrategia organizacional el cambio de la página Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Publicación de noticias de interés. * Recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los clientes. * Acceso a información de interés para los proveedores, empleados y socios.
Proyecto de Gerenciamiento de Rutas	<p>Establecimiento de puntos de control en la vía para mejorar las condiciones de operación a nivel nacional. Esto implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Definición de la ubicación en la cual se instalarán los puntos de control. * Identificación y adquisición de los vehículos, equipos, software y herramientas requeridas para su operación. * Contratación de personal (principalmente por outsourcing).

SITUACIÓN QUE GENERA CAMBIO Y ANÁLISIS	
SITUACIÓN QUE GENERA EL CAMBIO	ANÁLISI DEL CAMBIO
	* Mejora en la implementación de controles en la vía: cumplimiento en los tiempos pactados de entrega, oportunidad en la aplicación del mantenimiento correctivo y preventivo, garantía de cumplimiento de los requerimientos legales, aplicación de pruebas tales como la de alcoholemia.
Revisión estructural salarial	Como estrategia direccional se viene realizando la revisión de la estructura salarial, con el fin de: <ul style="list-style-type: none"> * Mejorar las condiciones salariales. * Asignar salarios acordes a los requerimientos y exigencia de cada cargo existente o nuevo en la organización. * Establecer escalas de ascenso de cargos. * Motivar al personal de la organización para que mejore continuamente sus competencias.

Fuente: Autor

Este es el estado de las situaciones que generan cambios en el Sistema de Gestión Integral. (Ver tabla 6: Estado de las situaciones que generan cambios).

Tabla 6: Estado de las situaciones que generan cambios en el SGI.

ESTADO DE LAS SITUACIONES QUE GENERAN CAMBIOS EN EL SGI	
SITUACION DE CAMBIO	ESTADO DEL CAMBIO

ESTADO DE LAS SITUACIONES QUE GENERAN CAMBIOS EN EL SGI	
SITUACION DE CAMBIO	ESTADO DEL CAMBIO
Crecimiento de la flota de vehículos	<p>A través de la figura de leasing se adquirieron 8 tracto camiones</p> <p>Coordinación de mantenimiento en el lote de la asociada Martha Estrada.</p> <p>Se ajustaron los niveles mínimos y máximos de repuestos manejados.</p>
Implementación del Sistema SAP	<p>A partir de Agosto 1 se realizó la liberación del sistema SAP y se tiene planeado a finales de Octubre finalice la etapa de transición de SYSCOM a SAP.</p> <p>Finalizada la etapa de transición se realizaron los ajustes en las funciones, responsabilidades del personal, actualización de la documentación del Sistema de Gestión Integral.</p> <p>Se han realizado capacitaciones a los líderes de los proceso más afectados con la implementación de SAP.</p>
Mejora de la página Web institucional	<p>La nueva página Web se encuentra en proceso de construcción por parte del proveedor seleccionado y se ha planeado su liberación a finales del mes de Diciembre</p>
Proyecto de Gerenciamiento de Rutas.	<p>Establecimiento de puntos de control en la vía para mejorar las condiciones de operación a nivel nacional. Esto implica:</p> <p>Definición de la ubicación en la cual se instalarán los puntos de control.</p> <p>(San Alberto - Cesar, Chipaque y Paratebueno – Cundinamarca, Yopal – Casanare). Camionetas</p>

ESTADO DE LAS SITUACIONES QUE GENERAN CAMBIOS EN EL SGI	
SITUACION DE CAMBIO	ESTADO DEL CAMBIO
	<p>y carpas.</p> <p>Contratación de Inspectores Mecánicos</p> <p>Identificación y adquisición de los vehículos, equipos, software y herramientas requeridas para su operación.</p> <p>Contratación de personal (principalmente por outsourcing).</p> <p>Mejora en la implementación de controles en la vía: cumplimiento en los tiempos pactados de entrega, oportunidad en la aplicación del mantenimiento correctivo y preventivo, garantía de cumplimiento de los requerimientos legales, aplicación de pruebas tales como la de alcoholemia.</p>
Revisión estructura salarial	Se aprobó la propuesta de estructura salarial presentada el 2 de Septiembre a la Junta de socios y se implementara de manera progresiva a partir de la fecha.

Fuente: Autor.

11.5 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Se realizaron diferentes capacitaciones durante la ejecución de la práctica empresarial al personal administrativo, estas capacitaciones fueron realizadas con el fin de que los trabajadores contaran con los conocimientos necesarios para poder enfrentar las auditorias que se iban a realizar en la empresa por parte del consejo colombiano de seguridad, BASC e ICONTEC, dejando registro de esto en el Programa de capacitación y entrenamiento.

Los principales temas presentados en las capacitaciones realizadas en Transportes Líquidos de Colombia TLC S.A. fueron: mapa de procesos y caracterizaciones de procesos, identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles de tipo ambiental y salud ocupacional, aspectos e impactos ambientales, matriz de requisitos legales, objetivos - metas – indicadores – programas del Sistema de Gestión Integral, procedimientos y registros del Sistema de Gestión Integral, plan de emergencias, plan de contingencias, copaso, manejo de residuos, brigada de emergencia.

11.6 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ LEGAL

Para la actualización de la matriz legal del Sistema de Gestión Integral, se realizó la revisión a cada uno de los requisitos legales que la componen verificando que se encontrara vigente lo dispuesto en el requisito, se revisó: norma, entidad emisora, obligación, acceso/personal, evidencia de cumplimiento, distribución en la empresa, responsable, modificación, fecha de evaluación, responsable de quien evalúa, plan acción en caso de no cumplimiento, fecha programada y ejecutada, y por último, responsable del plan de acción.

A partir del 3 de Noviembre se asignó a otra practicante para manejar exclusivamente la parte ambiental, la cual se le realizó la entrega de la Matriz legal con el fin de que ejecutara las actividades propuestas en el plan de acción de la matriz.

Durante la actualización se encontró que varios requisitos que estaban incluidos dentro de la matriz legal se encontraban algunos derogados y otros modificados, de igual forma se hallaron requisitos que no aplicaban a las actividades que realiza la empresa, después de identificarlos se efectuaron las correcciones y actualizaciones pertinentes.

11.7 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ LEGAL

En la evaluación del cumplimiento legal, se logró identificar durante la actualización realizada a la matriz legal de la Organización, que el cumplimiento de cada uno de los requisitos que componen esta matriz, se encuentra descrito de manera muy subjetiva y en ningún momento se garantiza el cumplimiento de estos requisitos lo cual es parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

De esta actividad ejecutada durante la práctica empresarial se llegó a la conclusión de que TLC tiene la necesidad de obtener un asesoramiento legal externo que garantice la actualización permanente y la verificación de las normas aplicables a la Organización.

11.8 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS

Durante la ejecución de esta actividad se brindó apoyo al Coordinador HSEQ y al Coordinador SGI, los cuales son los encargados de realizar la actividad de actualización. En la actualización de la matriz de peligros y riesgos, se identificó, evaluó y se establecieron los controles actuales y propuestos bajo el requisito 4.3.1 de la norma OHSAS 18001:2007, de igual forma todo lo que tiene que ver con la modificación y actualización del procedimiento que es utilizado para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles se realizó bajo la metodología RAM descrita en el procedimiento anteriormente mencionado.

11.9 ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS

Cuando se realizó la planeación inicial del plan de trabajo, se tenía proyectado la realización de las auditorías de ISO 9001:2008, BASC, RUC, ISO 18001:2007 e ISO 14001:2004 durante la práctica empresarial, pero por situaciones internas de la Organización, se reprogramaron las actividades las

cuales hasta el momento solo se han realizado las auditorias de ISO 9001:2008 y BASC.

Dentro del plan propuesto al momento de iniciar la actividad para actualizar la matriz, se decidió por parte de la Organización realizar la contratación de un practicante exclusivamente para tema Ambiental, a quien se le hizo entrega de la matriz de aspectos e impactos para que continuara con la actualización, evaluación, y posteriormente, capacitación al personal de la empresa.

11.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Durante la ejecución de esta actividad se brindó acompañamiento al Coordinador SGI, encargado de realizar la actualización. En la actualización del cronograma de actividades, se realizó la planeación y se actualizaron los registros de capacitación. Estas actividades fueron ejecutadas durante los 6 meses que tuvo duración la práctica empresarial realizada en TLC.

11.11 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para realizar la evaluación al cumplimiento del cronograma de actividades se realizó seguimiento al indicador de cumplimiento de capacitaciones, con el resultado del 75% calculado con corte parcial al 30 de Noviembre de 2011, se cumple con la meta mínima del indicador.

11.12 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

A través, de los procesos y programas de gestión del Departamento SGI, se les realizó seguimiento a los indicadores. Adicionalmente, se apoyó en la consecución de toda la información, registros y datos necesarios que sirven para evidenciar el cumplimiento de las metas propuestas (mínima, alta, muy alta y desafío), el análisis del indicador y las acciones de mejora a seguir, de

igual forma se apoyó en el proceso de modificación y actualización de los procesos que posee el sistema.

Dentro del plan propuesto al momento de iniciar la actividad para evaluar y hacerle seguimiento a los indicadores, se decidió por parte de la Organización realizar la contratación de un practicante exclusivamente para tema Ambiental, a quien se le hizo entrega de los indicadores de gestión ambiental para que continuara con la actualización, evaluación, y posteriormente, seguimiento de los indicadores.

11.13 ESTABLECER Y DOCUMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA

Una de las principales actividades realizadas durante la práctica empresarial fue brindar apoyo en la revisión de los resultados de las auditorías internas delISO 9001:2008 realizada en abril de 2011 y BASC Versión 3 – 2008 realizada en Julio de 2011, así como las auditorías externas de ISO 9001:2008 y BASC Versión 3 – 2008 realizadas en Septiembre y Octubre de 2011 respectivamente, ya que estos hallazgos generan grandes cambios en el Sistema de Gestión Integral. Adicionalmente, se incluyeron en este informe la revisión de procesos y los requerimientos del cliente. (Ver tabla 7: Resultados de la auditoría interna en ISO 9001:2008).

Tabla 7: Resultados de la auditoría interna de ISO 9001:2008

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA EN ISO 9001:2008					
PROCESO	RESPONSABLE	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	FORTALEZA	OBSERVACIÓN
Sistemas	Diego Márquez	3	1	1	1
Gestión de Recursos	Olga Vera GennyMartínez	6	1	2	1
Gestión Contable	Víctor Ordoñez	2	0	1	1
Comercial	Rodolfo Herrera	0	3	1	2

Logística y Seguridad	Carlos Martínez Ana Mercedes Jaimes Jhon Vásquez HilderMartínez	5	1	1	1
Gestión Financiera	Zayda Vera	0	0	1	1
Gestión Integral	Paola Carvajal	6	2	0	0
Gerencia General	Bernardo Villamizar	0	0	1	0

Fuente: Reporte Auditoria ISO 9001:2008, Icontec.

Teniendo en cuenta la tabla presentada es necesario reunirse con los líderes de los procesos que presentaron no conformidades, con el fin de realizar el respectivo análisis, planteamiento y desarrollo de las acciones correctivas y preventivas requeridas para solventar dichas falencias. (Ver Tabla 8: Estado de las acciones de mejora).

Tabla 8: Estado de las acciones de mejora.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA		
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVA	ACCIONES PREVENTIVAS
Sistemas	Número total en el periodo:3 Acciones cerradas:3 Acciones Abiertas: 0	Número total en el periodo:1 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas:1
Gestión de Recursos	Número total en el periodo:6 Acciones cerradas:6 Acciones Abiertas: 0	Número total en el periodo:0 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas: 0

ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA		
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVA	ACCIONES PREVENTIVAS
Gestión Contable	Número total en el periodo:2 Acciones cerradas:2 Acciones Abiertas: 0	Número total en el periodo:2 Acciones cerradas:1 Acciones Abiertas:1
Comercial	Número total en el periodo:2 Acciones cerradas:2 Acciones Abiertas: 0	Número total en el periodo:0 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas: 0
Logística y Seguridad	Número total en el periodo:9 Acciones cerradas:8 Acciones Abiertas:1	Número total en el periodo:2 Acciones cerradas:1 Acciones Abiertas:1
Gestión Financiera	Número total en el periodo:1 Acciones cerradas:1 Acciones Abiertas: 0	Número total en el periodo:2 Acciones cerradas:1 Acciones Abiertas:1
Gestión Integral	Número total en el periodo:7 Acciones cerradas:4 Acciones Abiertas:3	Número total en el periodo:1 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas:1
Gerencia General	Número total en el periodo:1 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas:1	Número total en el periodo:1 Acciones cerradas: 0 Acciones Abiertas:1

Fuente: Comité Integrado de Gestión Acta No. 003.

Teniendo en cuenta la revisión por procesos, los requerimientos del cliente y la auditoría interna, se han generado un total de 31 acciones correctivas y 9 acciones preventivas, de las cuales aproximadamente el 80% se encuentra

cerradas, el 20% se encuentra con acciones de seguimiento después de las cuales se podrá establecer la eficacia de la acción planteada.

Para darle el debido tratamiento a estas acciones de mejora, se está recolectando la información necesaria para la documentación de los procedimientos, formatos y/o registros de los siguientes procesos: Logística y Seguridad, Sistemas, Gestión de recursos, Comercial y Gestión Integral para darle el cierre definitivo a estas acciones propuestas (Cuando aplique).

Por otro lado, durante el mes de Julio se contrató personal de BASC Oriente para la realización de la auditoría interna BASC Versión 3 – 2008, en la cual se brindó la colaboración como auditor observador en la ejecución de la auditoría, a cada una de las áreas de la empresa, identificando de manera más detallada las fortalezas y debilidades existentes; como primer paso se realizó el plan de auditoría interna donde se estableció el auditor líder, fecha de reunión, alcance, objetivos, criterios, metodología y la duración estimada, posteriormente se elaboraron las listas de chequeo que iban a ser implementadas durante la auditoría a cada una de las áreas de la Organización, a continuación por medio de las listas de chequeo se recopiló la información necesaria identificando todas las debilidades y fortalezas presentes en las áreas auditadas.

Como punto final se presentó el informe de auditoría interna BASC Versión 3 – 2008 a la gerencia general en donde se describieron todas las actividades desarrolladas durante la auditoría, los aspectos relevantes para cada área, los aspectos a mejorar encontrados y los aspectos no conformes identificados durante la auditoría realizada en el mes de Julio.

CONCLUSIONES

- Se brindó apoyo en la documentación, control, seguimiento, medición y actualización del sistema de gestión integral el cual incluye: Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental.
- Se realizó la documentación de los procedimientos para los procesos de Logística y Seguridad, Sistemas, Gestión de recursos, Comercial y Gestión Integral, identificando para cada uno el objeto, alcance, definiciones, contenido (Descripción de actividad, responsable y registro), registros (formatos asociados) e historial (Identificación de cambios).
- Se realizó la planificación, seguimiento y control del Sistema de Gestión Integral.
- Se apoyó todos los procesos de capacitación y entrenamiento del personal de la Organización, dejando registro de estos en el Programa de capacitación y entrenamiento.
- Se realizó la actualización, control y seguimiento a los indicadores del Sistema de Gestión Integral.
- Se realizó la actualización de la matriz de requisitos legales del Sistema de Gestión Integral.
- Se realizó la actualización de la matriz de peligros y riesgos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Se generó en el personal de la Organización toma de conciencia frente al Sistema de Gestión Integral

- Se apoyó el proceso de actualización de la matriz de aspectos e impactos ambientales de la transportadora TLC S.A., en donde se realizó inicialmente la verificación de las vigencias de los requisitos legales, y posteriormente, con la llegada de la nueva practicante se le hizo entrega de este documento para que continuara con la actualización de la matriz.

- Se estableció el cronograma de actividades para el Sistema de Gestión Integral, con el fin de actualizar el programa de capacitación y entrenamiento de la organización. Adicionalmente, se realizó seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades a través del indicador cumplimiento de capacitaciones.

- Se brindó apoyo en el establecimiento y documentación de las acciones mejora en los diferentes procesos de la organización, tales como: revisión de procesos y auditorías internas.

- Un sistema de gestión integral es una ventaja competitiva para las organizaciones que lo poseen, permitiendo así el posicionamiento y reconocimiento en el mercado por el compromiso con la calidad del servicio, la seguridad y salud ocupacional de los empleados y el medio ambiente.

- Para el éxito en la implementación de un sistema de gestión integralse requiere la participación de la alta dirección y de todo el personal que compone la organización para que el sistema logre mantenerse y pueda adecuarse a los cambios que presente el mercado garantizando su mejoramiento continuo a través del tiempo.

RECOMENDACIONES

- Obtener un asesoramiento legal externo que garantice la actualización periódica y la verificación de las normas aplicables a la organización, en los temas relacionados con: BASC; RUC, ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y ISO 18001:2007.

- Se recomienda implementarla GTC 45 del 2010, es decir, la guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional emitida por ICONTEC, en la matriz de peligros y riesgos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Se recomienda contratar un auditor externo para efectuar las auditorías internas que se realizan durante el año, encargándose de auditar específicamente al departamento SGI, con el objetivo de identificar y evidenciar las falencias del departamento, para implementar propuestas de mejoramiento. Adicionalmente, se recomienda formar como auditores al personal de la organización, con el fin de que tengan una mayor perspectiva de la situación cuando son auditados sus procesos.

- Se recomienda cambiar la metodología del análisis de causa raíz del procedimiento acciones de mejora, el cual no es claro para los diferentes líderes de los procesos, por la metodología que se utiliza en el Diagrama de causa y efecto, ya que permite realizar un análisis de las causas con mayor profundidad que el que posee actualmente la Organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Procedimientos y Guías para la Presentación de trabajos de Grado. Universidad Pontificia Bolivariana. 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas y documentos de apoyo para la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión ambiental. NTC – ISO 14001. Bogotá D.C.:2005. p 2, 3
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos. 1 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. 3.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos NTC – ISO 9001. Bogotá D.C.:2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad fundamentos y Vocabulario.NTC – ISO 9000. Bogotá D.C 2000. p 11, 13,18.
- Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Servicios. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>.
- Transportes Líquidos de Colombia (TLC) S.A. Empresa. [en línea] Disponible en web: <http://www.tlcsa.com.co>.
- MIRANDA, Francisco J. Gonzales., CHAMORRO, Antonio Mera., RUBIO, Sergio Lacoba. Introducción a la gestión de la calidad, Editorial Delta,

Publicaciones Universitarias, Primera edición, Madrid, 2007. p. 207; 208.

- MÉNDEZ, Juan David Gómez y AVELLA, Nicolás Acuña. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA. Trabajo de grado en Ingeniería Industrial. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería, 2009. p. 23. [en línea] Disponible en web: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf> (Citado el 21 de Septiembre de 2011).

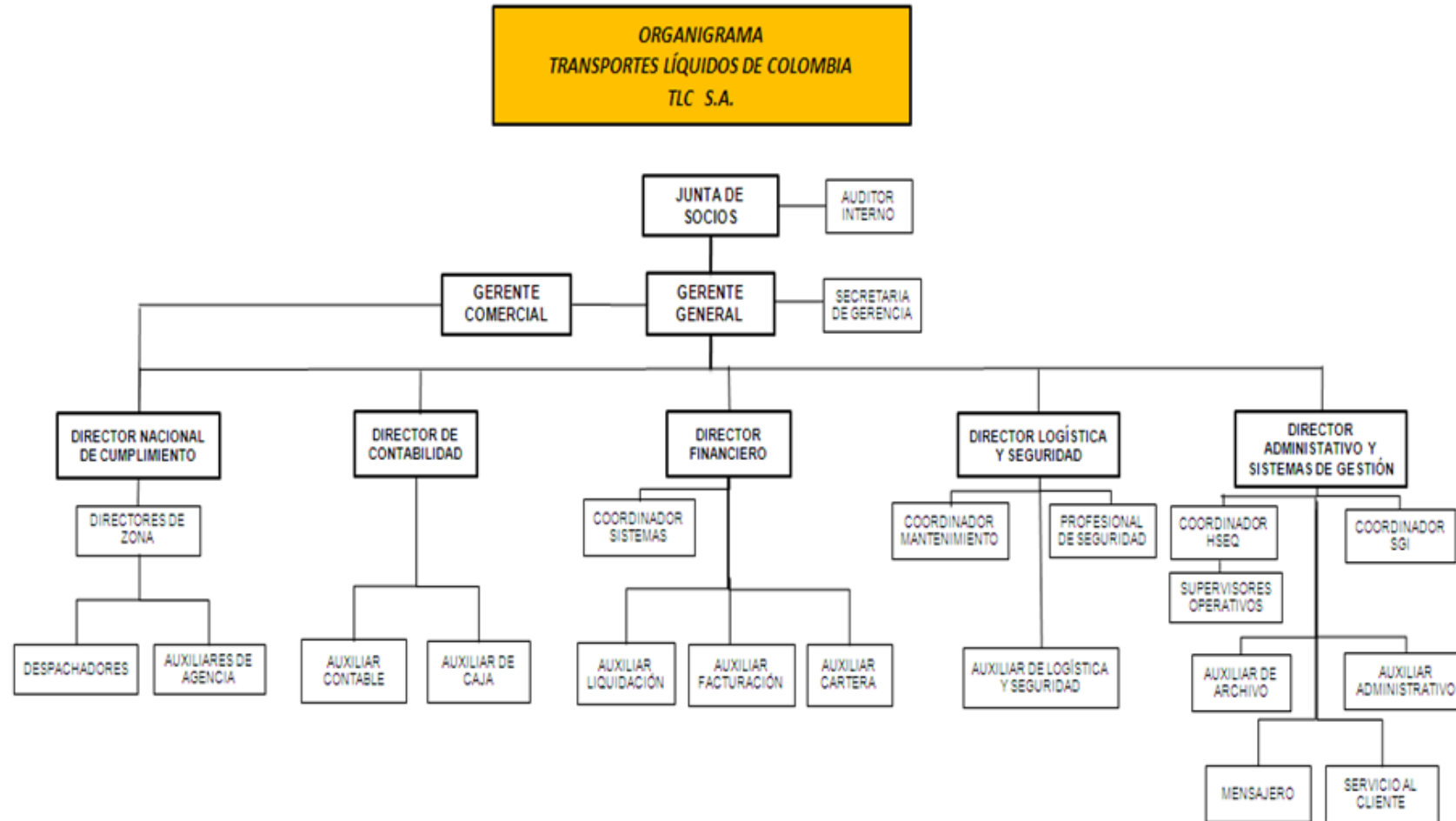
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. NTC – ISO 9000 . 3 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. i . (Citado el 21 de Septiembre de 2011).

- DUCUARA, Alberto Manrique. La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. Universidad Surcolombiana. Neiva, 2005.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos. 1 ed. Bogotá D.C.: Editorial Kimpres, 2010. p. 1.

ANEXOS:

Anexo A: Organigrama de Transportes Líquidos de Colombia S.A.




Anexo B: Diagnostico del Sistema de Gestión Integral.

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL				
No.	ACTIVIDAD	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Al ingresar personal nuevo a la Organización se realiza la inducción y se da a conocer de manera general el Departamento SGI.	x		
2	Se realiza la actualización de la documentación periódicamente de los procesos involucrados con el Sistema de Gestión Integral.		x	Se evidencio documentación de los procesos involucrados en el SGI desactualizados.
3	Se realizan procesos de capacitación y entrenamiento del personal	x		Se observa la necesidad de apoyar esta actividad, ya que la Auxiliar Administrativa, no tiene conocimiento de la importancia del Programa de capacitación y entrenamiento para el personal de la Organización.
4	Se encuentra actualizada la matriz legal del Sistema de Gestión Integral y se evalúa su cumplimiento.		x	Se evidencio en la identificación de cambios de la matriz legal, que su última actualización se realizó en 10 de Diciembre de 2010. Se recomienda realizar la actualización de

				la matriz legal del Sistema de Gestión Integral y evaluar el cumplimiento de esta.
5	Se encuentra actualizada la matriz de peligros y riesgos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional		x	Se recomienda realizar la actualización de la matriz de peligros y riesgos, en la cual se debe incluir factores de riesgos físicos.
6	Se encuentra actualizada la matriz de aspectos e impactos en el tema Ambiental.		x	Se recomienda realizar la actualización de la matriz de aspectos e impactos.
7	Posee un Cronograma de actividades para el Sistema de Gestión Integral		x	Se recomienda establecer el cronograma de actividades durante la práctica empresarial y hacerle seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades.
8	Se encuentran actualizados los indicadores del SGI		x	Se recomienda actualizar, controlar y hacerle seguimiento a los indicadores del SGI.
9	Se encuentran establecidas y documentadas las acciones de mejora para el SGI de la Organización		x	Se recomienda establecer y documentar las acciones de mejora (acciones preventivas y acciones correctivas) para el SGI de la Organización.

Fuente: Autor.

Anexo C: Procedimiento de logística y Seguridad.

	CREACIÓN DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES	VERSIÓN: 02
		PAGINA: 63 /109
		CODIGO: P-V- 01

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado donde se definan los pasos a seguir para realizar la afiliación de vehículos, la verificación de requisitos para la creación de conductores y vehículos, y la desvinculación de estos en la Organización.

2. ALCANCE

Aplica para todos los vehículos y conductores que transportan con TLC S.A.

3. DEFINICIONES

3.1. AFILIACIÓN: ingreso de una persona dentro de una corporación, como miembro de la misma.

3.2. CONTRATO: pacto o convenio oral o escrito entre partes que se obligan sobre una materia o cosa determinada.

3.3. LEASING: operación financiera que consiste en el alquiler de los bienes necesarios con opción a comprarlos al final del contrato de arrendamiento.

3.4. LISTA CLINTON: "lista negra" de empresas y personas vinculadas de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico en el mundo, la

lista es emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros(OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

3.5. SAP: Sistemas, aplicaciones y productos para el procesamiento de datos.

4. CONTENIDO

4.1 AFILIACIÓN DE VEHÍCULOS

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Solicitud de afiliación de un vehículo.</u></p> <p>Los propietarios que deseen afiliar su vehículo a la Organización presentan la solicitud en la oficina de Bucaramanga o la realizan por medio del personal de las Agencias. Si la solicitud es recibida por medio de una Agencia, se comunica por correo electrónico a la auxiliar de Logística y Seguridad quien se pondrá en contacto con el Propietario para solicitar la documentación. La solicitud inicial de afiliación del vehículo se realiza de manera verbal.</p> <p>Como política de T.L.C S.A., solo se realizarán afiliaciones de vehículos que tengan como máximo 10 años de servicio.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Despachadores</p> <p>Asesores Comerciales</p>	<p>Correo electrónico cuando aplique</p>

<p>2</p>	<p>Documentación: Solicitar al propietario los siguientes documentos: Formato de afiliación de vehículos diligenciado (F-V-09) Tarjeta de propiedad. Copia del contrato de Leasing (cuando el vehículo está a nombre de leasing). Copia de Cámara de Comercio (cuando el vehículo está a nombre de una empresa). RUT SOAT Tarjeta de tráiler Prueba Hidrostática. Póliza de todo riesgo. Póliza de Hidrocarburos. Tabla de aforo. Información del satelital (Opcional) Autorización de consignación de Anticipos. Autorización de pagos de fletes.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad Despachadores Asesores Comerciales</p>	<p>F-V-09 Afiliación de vehículos F-V-26 Verificación de requisitos para la creación de vehículos F-V-01 Autorización de consignación de Anticipos F-V-02 Autorización de pagos de fletes</p>
<p>3</p>	<p><u>Verificación de antecedentes:</u> Realizar la verificación de antecedentes del propietario en la página de la procuraduría y lista Clinton, dejando registro de esto.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>Certificado procuraduría Imagen de la consulta realizada en la lista Clinton</p>

4	<p><u>Afiliación de vehículos:</u></p> <p>Presentar a la Junta Directiva los documentos del propietario y los resultados de la verificación de antecedentes para su revisión y aprobación.</p> <p>Se deja evidencia de la disposición final de la Junta Directiva para la aceptación o rechazo del vehículo en el formato de afiliación de vehículos. En caso de ser rechazado, se procede a realizar la devolución de todos los documentos al solicitante.</p> <p>Si el vehículo fue aceptado se realiza el contrato de afiliación a término definido, entendiendo y aceptando las cláusulas establecidas por la Organización. Simultáneamente se realiza el cobro correspondiente al valor de la afiliación, el cual incluye la realización del carné y las calcomanías. El valor de la afiliación lo define la Junta Directiva y en algunos casos puede ser cero.</p> <p>Una vez realizado el pago correspondiente al valor de la afiliación, el auxiliar de archivo le entrega al propietario o conductor dos calcomanías, dejando evidencia en el Kardex y en la salida del almacén y registrando el número de la placa del vehículo.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>F-V-09 Afiliación de vehículos</p> <p>F-V-31 Aceptación de afiliación de vehículos</p> <p>Contrato de afiliación</p> <p>F-V-22 Acta de entrega de carné a vehículos afiliados</p> <p>Kardex</p> <p>F-R-25 Salida de almacén</p>
5	<p><u>Ingresar Datos al Sistema:</u></p> <p>La auxiliar de Logística y Seguridad crea el vehículo en el Sistema actual.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>Sistema de información</p>

<p>6</p>	<p><u>Renovación del contrato de afiliación:</u></p> <p>La empresa comunica al propietario del vehículo la fecha de vencimiento del contrato y de acuerdo a la respuesta obtenida de continuar o no con la afiliación, se realiza el siguiente procedimiento:</p> <p>Si la respuesta obtenida es continuar con el contrato de afiliación, se procede a cancelar el valor correspondiente al tiempo de afiliación y se realizan los trámites respectivos para el nuevo carné y la actualización de los datos en el sistema.</p> <p>Se realiza la actualización de la hoja de vida del conductor y del vehículo.</p> <p>Si no se renueva el contrato de afiliación de vehículos, se diligencia el formato Paz y salvo de vehículos para dar fin al trámite contractual entre las partes. Posteriormente se elabora el certificado de desvinculación de vehículos y se envía una copia al Ministerio de Tránsito informando que el vehículo no continuará afiliado a la empresa. Esta solicitud tiene un plazo máximo para su expedición de 48 horas.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>F-V- 40 Certificado desvinculación de vehículos</p> <p>F-V-29 Paz y Salvo de vehículos</p>
-----------------	---	--	---

4.2 SELECCIÓN Y CREACIÓN DE CONDUCTORES

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Solicitud y verificación de documentos del Conductor:</u></p> <p>La auxiliar administrativa de logística y Seguridad solicita los siguientes documentos del conductor:</p> <p>Hoja de vida conductores F-V-06</p> <p>Autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo F-V-22</p> <p>Acuerdo asociados de negocio F-V-14</p> <p>Prueba psicosenométrica.</p> <p>Cedula de ciudadanía actualizada.</p> <p>Licencia de conducción vigente.</p> <p>Certificado judicial vigente.</p> <p>Carné de vacunación (tétano y fiebre amarilla) (Opcional)</p> <p>Seguridad social (ARP, EPS y pensión).</p> <p>Autorización consignación de anticipos F-V-01</p> <p>Si la solicitud de creación de conductores se genera por medio de auxiliares comercial o despachadores, debe venir adjunto el formato F-V-25, diligenciado únicamente en la sección requisitos de conductores junto con los documentos escaneados. Si la solicitud se recibe directamente en la oficina de Bucaramanga la Auxiliar de logística y seguridad será la encargada de diligenciar este formato, con la información entregada por los conductores.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Auxiliares Comerciales</p> <p>Despachadores</p>	<p>F-V-25</p> <p>Verificación de requisitos para la creación de conductores</p> <p>F-V-06</p> <p>Hoja de vida conductores</p> <p>F-V-41</p> <p>Autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo</p> <p>F-V-14</p> <p>Acuerdo asociados de negocio</p> <p>F-V-01</p> <p>Autorización consignación de anticipos</p>

<p style="text-align: center;">2</p>	<p><u>Verificación de cumplimiento del perfil del conductor</u></p> <p>Verificar que el conductor cumpla con los requisitos de Educación, formación y experiencia requerida en el perfil del cargo. Las habilidades son evaluadas con la prueba psicosenométrica.</p> <p>Para el caso de vehículos diferentes a los propios, el propietario se hace responsable de la verificación el perfil del conductor, teniendo en cuenta los requisitos del perfil del cargo que se manejan en la Organización.</p>	<p style="text-align: center;">Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p style="text-align: center;">F-R-09 Perfil del cargo conductor</p> <p style="text-align: center;">Cumplimient o del perfil del cargo</p>
---	--	--	--

<p>3</p>	<p><u>Verificación de antecedentes:</u></p> <p>Verificar los antecedentes del conductor y la veracidad de los documentos consultando en las respectivas páginas de internet los siguientes certificados:</p> <p>Certificado de Antecedentes de la Procuraduría General de la Nación</p> <p>SIMIT – Multas y comparendos</p> <p>Defencarga</p> <p>Destino seguro.</p> <p>RUNT.</p> <p>Licencia de conducción (categoría: C3 o C2).</p> <p>Certificado judicial.</p> <p>La actualización del proceso de verificación de requisitos y antecedentes de conductores se realiza cada 6 meses.</p> <p>Si durante la verificación de los documentos del conductor se detectan reportes negativos o novedades, se deben comunicar al Director de Logística y Seguridad, quien será la persona encargada de autorizar o no la creación del conductor en el sistema. Si no se presenta ninguna novedad en la verificación, la auxiliar de logística y seguridad podrá crear los conductores en el Sistema sin requerir ninguna autorización adicional.</p> <p>Si alguno de los requisitos del formato F-V-25 no aplica, se coloca la sigla NA en la columna de observaciones, frente al campo verificado.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Director de Logística y seguridad</p>	<p>F-V-25</p> <p>Verificación de requisitos para la creación de conductores</p>
----------	---	---	---

<p style="text-align: center;">4</p>	<p><u>Exámenes médicos de ingreso</u></p> <p>Solicitar al conductor los exámenes médicos ocupacionales de acuerdo a lo especificado en el profesiograma de la Empresa para este cargo.</p> <p>Optometría Audiometría Espirometría Cuadro hemático Glicemia Electro cardiograma Prueba Psicosensométrica Prueba Psicológica Evaluación ergonómica Examen médico con énfasis osteomuscular.</p>	<p style="text-align: center;">Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p style="text-align: center;">F-I-43 Profesiograma Certificados de exámenes médicos ocupacionales de Ingreso</p>
<p style="text-align: center;">5</p>	<p><u>Reporte de conductores a HSEQ</u></p> <p>Enviar diariamente al Coordinador HSEQ la relación de los conductores que fueron verificados y aprobados durante el día.</p>	<p style="text-align: center;">Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p style="text-align: center;">Correo electrónico</p>

<p>6</p>	<p><u>Verificación de Requisitos HSEQ</u></p> <p>Verificar que el conductor cumpla con las condiciones de salud requeridas para el cargo con base en los certificados ocupacionales de ingreso. En caso de presentarse alguna anomalía, el Coordinador HSEQ reportará el hallazgo al propietario y acordarán de mutuo acuerdo la forma de proceder en cada caso.</p> <p>Posteriormente, realizar la prueba psicosenométrica, la cual el Coordinador HSEQ es el responsable de interpretar los resultados.</p> <p>Adicionalmente se verifica que el conductor haya recibido las capacitaciones mínimas exigidas como son: Manejo de sustancias peligrosas, manejo defensivo, control de incendios y primeros auxilios. Si el conductor no las ha recibido se deben programar, ejecutar y dejar evidencia en el pasaporte HSE.</p> <p>Finalmente se actualiza el control de cumplimiento de requisitos HSEQ para conductores.</p>	<p>Coordinador HSEQ</p>	<p>F-I-14 Control de requisitos HSEQ</p>
<p>7</p>	<p><u>Creación de conductores en el Sistema:</u></p> <p>Crear en el Sistema los conductores que cumplen los requisitos.</p> <p>Se establece un tiempo máximo de 24 horas para verificar, aprobar y crear un conductor en el Sistema, siempre y cuando la documentación solicitada se encuentre completa.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>Sistema de información</p>

4.3 SELECCIÓN Y CREACIÓN DE VEHÍCULOS

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Solicitud y verificación de documentos del vehículo:</u></p> <p>La auxiliar de logística y Seguridad solicita los siguientes documentos del vehículo.</p> <p>Tarjeta de propiedad.</p> <p>Copia del contrato de Leasing (cuando el vehículo está a nombre de leasing).</p> <p>Copia de Cámara de Comercio (cuando el vehículo está a nombre de una empresa).</p> <p>Tarjeta de tráiler</p> <p>SOAT</p> <p>Prueba Hidrostática.</p> <p>Póliza de todo riesgo.</p> <p>Póliza de Hidrocarburos.</p> <p>Tabla de aforo.</p> <p>Carné de afiliación vigente (Opcional)</p> <p>Información del satelital (Opcional)</p> <p>Autorización de consignación de anticipos y fletes.</p> <p>Si la solicitud de creación de vehículos se genera por medio de auxiliares comercial o despachadores, debe venir adjunto el formato F-V-26, diligenciado únicamente en la sección requisitos de vehículos junto con los documentos escaneados. Si la solicitud se recibe directamente en la oficina de Bucaramanga la Auxiliar de logística y seguridad será la encargada de diligenciar este formato, con la información entregada por los vehículos.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Auxiliares Comerciales</p> <p>Despachadores</p>	<p>F-V-26</p> <p>Verificación de requisitos para la creación de vehículos</p> <p>F-V-01</p> <p>Autorización consignación de anticipos</p> <p>F-V-02</p> <p>Autorización pago de fletes</p>

2	<p><u>Verificación de antecedentes:</u></p> <p>Verificar los antecedentes del vehículo y la veracidad de los documentos consultando en las respectivas páginas de internet los siguientes certificados:</p> <p>Defencarga. Destino seguro.</p> <p>La actualización del proceso de verificación de requisitos y antecedentes se realizará cada 6 meses.</p> <p>Si durante la verificación de los documentos del vehículo se detectan reportes negativos o novedades, se deben comunicar al Director de Logística y Seguridad, quien será la persona encargada de autorizar o no la creación del vehículo en el sistema. Si no se presenta ninguna novedad en la verificación, la auxiliar de logística y seguridad podrá crear el vehículo en el Sistema sin requerir ninguna autorización adicional.</p> <p>Si alguno de los requisitos del formato F-V-26 no aplica, se coloca la sigla NA en la columna de observaciones, frente al campo verificado.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p> <p>Director de Logística y seguridad</p>	<p>F-V-26</p> <p>Verificación de requisitos para la creación de vehículos</p>
---	--	---	---

3	<p><u>Creación de vehículos en el Sistema:</u></p> <p>Crear en el Sistema los vehículos que cumplen los requisitos.</p> <p>Se establece un tiempo máximo de 24 horas para verificar, aprobar y crear un conductor en el Sistema, siempre y cuando la documentación solicitada se encuentre completa.</p>	Auxiliar de Logística y Seguridad	Sistema de información
----------	---	-----------------------------------	------------------------

4.4 DESVINCULACIÓN DE VEHÍCULOS

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Solicitud de documentos del vehículo:</u></p> <p>Solicitar al propietario del vehículo una carta de aceptación de la Empresa transportadora donde realizará la nueva afiliación.</p>	Auxiliar de Logística y Seguridad	Carta de aceptación de la Empresa Transportadora
2	<p><u>Paz y Salvo de vehículos:</u></p> <p>Diligenciar el formato de Paz y salvo de vehículos y rotarlo por los Departamentos involucrados. Si el Propietario no se encuentra a paz y salvo se detiene el proceso de desvinculación del vehículo hasta que cancele la deuda.</p>	Auxiliar de Logística y Seguridad	F-V-29 Paz y Salvo de vehículos

<p>3</p>	<p><u>Desvinculación del vehículo</u></p> <p>Diligenciar el formato de desvinculación de vehículos y solicitar la firma de la Gerencia General. Este formato incluye:</p> <p>Placa Marca Modelo Clase Color No. Motor No. Chasis Propietario Cédula</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>F-V-40 Certificado desvinculación de vehículos</p>
<p>4</p>	<p><u>Devolución de los documentos de identificación:</u></p> <p>Recibir por parte del propietario los siguientes elementos:</p> <p>Carné (1) Calcomanías (2)</p> <p>Destruir el carné, dejando evidencia en el formato Acta de destrucción de carné para vehículos afiliados.</p> <p>Una vez la Empresa haya recibido estos elementos, por medio de una Agencia o en la Oficina Principal, se procede a entregar al propietario el formato de desvinculación de vehículos F-V-40.</p>	<p>Auxiliar de Logística y Seguridad</p>	<p>F-V-42 Acta de destrucción de carné de vehículos afiliados</p> <p>F-V-40 Certificado desvinculación de vehículos</p>

5	<u>Comunicación al ministerio de Transporte</u> Enviar el formato de desvinculación de vehículos al Ministerio de Transporte, dejando evidencia de la radicación.	Auxiliar de Logística y Seguridad	F-V-40 Certificado desvinculación de vehículos
6	<u>Actualización de Datos del vehículo</u> Realizar la actualización de los datos del vehículo en el Sistema.	Auxiliar de Logística y Seguridad	Sistema de Información

4.5 PRESENTACIÓN DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES ANTE EL CLIENTE

Una vez el vehículo o conductor ha sido creado en el sistema, si va a transportar para ECOPEPETROL, se debe presentar ante el Cliente desarrollando los siguientes pasos:

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4.5.1 PRESENTACIÓN DE VEHÍCULOS ANTE EL CLIENTE			
1	<u>Presentar vehículos:</u> Diligenciar el formato de Excel (Datos del vehículo), enviado por el Cliente a la auxiliar de Logística y Seguridad y elaborar la carta de presentación del vehículo ante el Cliente. Esta información se envía por correo electrónico en PDF.	Auxiliar de Logística y Seguridad	Carta de presentación del vehículo Datos del vehículo
2	<u>Presentación del tráiler:</u> Si el propietario del vehículo cambia de tráiler se debe presentar nuevamente al cliente, diligenciado la carta de presentación del tráiler.	Auxiliar de Logística y Seguridad	Carta de presentación del tráiler
4.5.2 PRESENTACIÓN DE CONDUCTORES ANTE EL CLIENTE			

1	<p><u>Presentar conductores:</u></p> <p>Una vez la auxiliar de Logística y Seguridad haya creado el conductor en el sistema, se debe presentar ante el cliente, en el caso de ECOPETROL.</p> <p>Diligenciar el formato de Excel (Datos del conductor), enviado por el cliente a la auxiliar de Logística y Seguridad y elaborar la carta de presentación del conductor ante el cliente. Posteriormente se envían los formatos por correo electrónico en PDF.</p>	Auxiliar de Logística y Seguridad	<p>Carta de presentación del conductor</p> <p>Datos del conductor</p>
---	---	-----------------------------------	---

5. REGISTROS

- Control de requisitos HSEQ F - I - 14
- Profesiograma F - I - 43
- Perfil del cargo conductor F - R - 09
- Salida de almacén F - R - 25
- Autorización consignación de anticipos F - V - 01
- Autorización pagos de fletes F - V - 02
- Hoja de vida conductores F - V - 06
- Afiliación de vehículos F - V - 09
- Acuerdo asociados de negocio F - V - 14
- Acta de entrega de carné de vehículos afiliados F - V - 22
- Verificación de requisitos para la creación de conductores F - V - 25
- Verificación de requisitos para la creación de vehículos F - V - 26
- Paz y Salvo de vehículos F - V - 29
- Aceptación de afiliación de vehículos F - V - 31
- Certificado desvinculación de vehículos F - V - 40
- Autorización de consulta y reporte a centrales de riesgos F - V - 41
- Acta de destrucción de carné de vehículos afiliados F - V - 42

6. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Versión Inicial
02	Se incluyó el ítem exámenes médicos de ingreso

Anexo D: Procedimiento de Sistemas.

	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: P-S-01

1. OBJETIVO

Asegurar el correcto funcionamiento de todos los equipos de cómputo que se encuentran instalados en las oficinas y agencias de Transportes Líquidos de Colombia S.A

2. ALCANCE

Aplica a todos los equipos informáticos que funcionan en Transportes Líquidos de Colombia S.A

3. DEFINICIONES

3.1 Mantenimiento preventivo: Se encarga de prevenir el deterioro de las partes del equipo.

3.2 Mantenimiento lógico: Asegura el rendimiento y la estabilidad del sistema y las aplicaciones operativas.

3.3 Hardware: Conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.

3.4 Software: Es un conjunto de programas, documentos, procedimientos, y rutinas asociados con la operación de un sistema de cómputo.

3.5 Usuario: es un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático. Por lo general es una única persona.

4. CONTENIDO

4.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Todas las actividades de mantenimiento preventivo se define al inicio de cada año y se establece con una periodicidad semestral (Junio – Diciembre), registrándose en el Programa de mantenimiento preventivo de equipos.

4.1.1 Mantenimiento Físico

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Parte externa:</u> Limpieza y desmanchado gradual de carcasas y superficies de contacto con producto desmanchador de polímeros y antiestático para el motor. Teclado Mouse Unidad Central de Proceso Monitor Impresoras</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p><u>Parte interna:</u> Remoción de polvo y carga estática con fluido limpiador de circuitos Tarjeta madre Bahías de conexión Memoria RAM Otras tarjetas internas</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	
3	<p><u>Rectificación:</u> Asegura la correcta conexión y lectura de las unidades de almacenamiento en medios externos Ensamble y conexión de componentes Mantenimiento de unidades de CD-DVD- Quemador Limpieza de cabezales de unidades de Disco 3 ½”</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	

4.1.2 Mantenimiento Lógico

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Restablecer la velocidad:</u> Restablece la velocidad operativa del equipo y corrige FALLAS MENORES del software del sistema (cuando se requiera). Verificación del registro del sistema</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Optimización de aplicaciones (tiempo de respuesta) Eliminación de archivos temporales del sistema Corrección de fallas en el registro del sistema Verificación con antivirus		
2	<p><u>Reconfiguración general:</u></p> Restablece la velocidad operativa del equipo corrigiendo CUALQUIER FALLA de software en el sistema (mínimo una vez al año). Copia de seguridad Verificación y etiquetado de falla en discos duros Formateado de unidades de Disco Duro Restauración de copias de seguridad Reinstalación del Sistema operativo Configuración de Dispositivos internos del sistema Reinstalación de aplicaciones y protección de virus Optimización de aplicaciones y datos.	Coordinador Sistemas	
3	<p><u>Mantenimiento de servidor:</u></p> Copia de Seguridad	Coordinador Sistemas	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Rectificado de unidades de disco duro</p> <p>Restauración de copias de seguridad</p> <p>Reinstalación de sistema operativo</p> <p>Configuración de dispositivos internos del sistema</p> <p>Elección de protocolos de comunicación</p> <p>Definición de entorno general de RED</p> <p>Reinstalación de aplicaciones</p> <p>Protección de virus</p> <p>Creación de colas de impresión</p> <p>Creación de recursos para estaciones</p>		
4	<p><u>Mantenimiento de la red:</u></p> <p>Revisar los router, los switches, el estado de las conexiones y cables, la ups central de la red, los módems de internet (cada 6 meses).</p> <p>Revisar punto a punto desde el rack hasta los puestos de trabajo.(cuando sea necesario)</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	

4.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Detectar y reportar fallas o problemas:</u> Detectar las fallas o problemas en el equipo y reportarlas al Coordinador de Sistemas.</p>	<p>Todo el personal de la Organización</p>	<p>Correo electrónico</p>
2	<p><u>Revisión del equipo:</u> Revisar el equipo para tratar de resolver el problema y registrar el diagnóstico en el formato Hoja de vida computadores (F-S-02).</p> <p>Si el daño es sencillo el Coordinador de Sistemas lo resuelve. Si el daño no es de fácil solución solicitar al Técnico (Personal externo a la Organización) la atención de la falla y se debe reportar las reparaciones o modificaciones realizadas al Coordinador de Sistemas.</p>	<p>Coordinador Sistemas o Técnico (Personal externo a la Organización)</p>	<p>F-S-02 Hoja de vida computadores.</p> <p>F-S-03 Hoja de vida de otros equipos de cómputo.</p>
4	<p><u>Verificar el funcionamiento del equipo:</u> Verificar el correcto funcionamiento del equipo.</p>	<p>Coordinador Sistemas</p>	<p>N/A</p>

4.3 INSTALACIÓN DE HARDWARE Y/O SOFTWARE

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Solicitud de instalación:</u> Cuando una nueva agencia sea aprobada y se reciba por parte de la Gerencia General la orden de iniciación de este, la Auxiliar administrativa debe hacer la respectiva solicitud de instalación del soporte de sistemas al Coordinador Sistemas.</p>	Auxiliar administrativa	Correo electrónico
2	<p><u>Recibir la solicitud:</u> Recibir la solicitud de instalación del soporte de sistemas e informar al Coordinador sistemas.</p>	Auxiliar administrativa	Correo electrónico
3	<p><u>Elaborar orden de pedido:</u> Elaborar la solicitud de material y enviarla al Departamento administrativo, dejando registro de esto en el formato orden de pedido (F-R-23).</p>	Coordinador Sistemas	F-R-23 Orden de pedido
4	<p><u>Elaborar orden de compra:</u> La Auxiliar Administrativa se encarga de elaborar la orden compra y se deja registro esto en el formato orden de compras (F-R-16).</p>	Auxiliar administrativa	F-R-16 Orden de Compra
5	<p><u>Verificar la compra de los equipos:</u></p>	Coordinador Sistemas	F-R-16 Orden de Compra

	Realizar la compra de los equipos solicitados con la supervisión del Coordinador Sistemas, este último debe quedarse con una copia de la orden de compras.		
6	<p><u>Verificar la adecuación de las instalaciones:</u></p> <p>Antes de recepcionar los equipos solicitados, enviar al Coordinador Sistemas a la agencia para verificar la adecuación de esta en cuanto a instalaciones de red, tomas, polo a tierra, voltaje etc. para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos a ser instalados.</p>	Coordinador Sistemas	N/A
7	<p><u>Visitar la agencia:</u></p> <p>Visitar la agencia para verificar las condiciones anteriormente mencionadas y los requerimientos adicionales para la instalación de los equipos y sistemas informáticos. Si no se encuentran las condiciones para esto, realizar el acondicionamiento necesario para realizar la instalación.</p>	Coordinador Sistemas	N/A
8	<u>Recepción y verificación del producto:</u>	Auxiliar administrativa,	F-R-16 Orden de Compra

	<p>Se inspecciona que el producto/servicio recibido este acorde con la orden de compra, la factura y los requerimientos; Según el tipo de compra se delega al personal competente para que verifique que el producto y/o servicio cumple con las siguientes condiciones: oportuna entrega, calidad, cantidad y embalaje, y cuando sea necesario se deja registro de los comentarios en las observaciones.</p> <p>En caso de detectarse un producto no conforme en recepción o en la inspección de la compra, el Director Administrado y de Sistemas de Gestión notifica al proveedor, para que este proceda a hacer la devolución o entrega respectivamente</p>	Auxiliar de Archivo, Coordinador Sistemas o personal delegada	
9	<p><u>Adecuación en el sistema informático:</u></p> <p>Realizar la adecuación requerida para la inclusión de la nueva agencia en el sistema informático.</p>	Coordinador Sistemas	N/A
10	<p><u>Instalación de hardware y/o</u></p>	Coordinador	N/A

	<p><u>software:</u> Realizar la instalación en el equipo adquirido de los sistemas informáticos requeridos en la agencia</p>	Sistemas	
11	<p><u>Verificar la instalación:</u> Realizar la verificación de la instalación de los sistemas informáticos requeridos en agencia en el equipo que será enviado a la agencia</p>	Coordinador Sistemas	N/A
12	<p><u>Verificar los equipos:</u> Verificar que los equipos se encuentren completos y en buen estado y que los sistemas informáticos requeridos estén instalados en este y listo para enviar a la agencia</p>	Coordinador Sistemas	N/A
13	<p><u>Traslado e instalación de equipos:</u> Realizar el traslado e instalación de los equipos que conforman el hardware de la agencia y realizar la prueba de estos para comprobar su correcto funcionamiento.</p>	Coordinador Sistemas	N/A
14	<p><u>Verificar el funcionamiento del sistema informático:</u> Realizar las pruebas necesarias para comprobar el correcto funcionamiento del</p>	Coordinador Sistemas	N/A

	sistema informático instalado en el equipo trasladado a la agencia.		
--	---	--	--

4.4 PROTECCIÓN CON CONTRASEÑA

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Protección de la información:</u></p> <p>Se deben tomar medidas para proteger la información electrónica, por ejemplo:</p> <p>Restringir el acceso a los computadores.</p> <p>Bloqueo del acceso al sistema desde cada terminal.</p> <p>Finalizar sesión cuando no se encuentre en el lugar de trabajo.</p>	Todo el personal de la Organización	Correo electrónico.
2	<p><u>Contraseña:</u></p> <p>El coordinador de sistemas debe asignar a cada uno de los usuarios contraseñas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña.</p> <p>La contraseña es única e intransferible.</p> <p>Cuando se requiera hacer cambio de la contraseña se</p>	Coordinador Sistemas	F-S-01 Base de datos de contraseñas

	debe enviar un correo electrónico al Coordinador Sistemas informando el cambio y la nueva contraseña, se deja registro de esto en el formato base de datos de contraseñas.		
--	--	--	--

5. REGISTROS

- Base de datos de contraseñas F-S-01
- Hoja de vida computadores F-S-02
- Hoja de vida de otros equipos de cómputo F-S-03
- Orden de pedido F-R-23
- Orden de compra F-R-16

6. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Versión Inicial

Anexo E: Procedimiento de Gestión de Recursos

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 92 / 109
		CÓDIGO: P-R-05

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado, donde se definan los pasos a seguir para realizar la selección, inducción y mantenimiento de la competencia del personal de acuerdo a los perfiles establecidos por T.L.C. S.A.

2. ALCANCE

Aplica para todos los cargos que afectan la calidad del servicio prestado por T.L.C. S.A.

3. DEFINICIONES

3.1. PERFIL DEL CARGO: Requisitos mínimos de educación, formación, habilidad y experiencia a tener en cuenta para contratar a una persona en la empresa.

3.2. HABILIDAD: Destreza requerida para las operaciones de producción y servicio.

3.3. FORMACION: Proceso de suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir requisitos.

3.4. EVALUACION DE DESEMPEÑO: Resultado del seguimiento a las actividades y funciones realizadas por el personal.

3.5. EXPERIENCIA: Tiempo en el desarrollo de actividades.

3.6. EDUCACION: Estudios realizados en planteles educativos

4. CONTENIDO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><u>Identificación de la necesidad de talento humano:</u> La necesidad de talento humano es identificada por el Gerente y/o directores de departamento de la organización teniendo en cuenta el crecimiento de la misma. Se establece que todo el personal de la organización afecta la conformidad del producto, por lo tanto los controles establecidos en este procedimiento para asegurar la competencia del personal son aplicables a todos los cargos de la organización. El listado de personal activo en la organización se puede consultar en el sistema de información.</p>	Gerente General y/o Directores de departamento.	N/A

2	<p><u>Convocatoria del personal:</u> Se solicitan hojas de vida, realizando convocatoria pública por los diferentes medios, especialmente bolsas de empleo.</p>	Director Administrativo y de SG	N/A:
3	<p><u>Entrevista de candidatos:</u> Se procede a realizar la entrevista a los aspirantes, teniendo en cuenta los aspectos contenidos en el formato "Registro de Entrevista (F-R-07)".</p>	Director Administrativo y de SG.	F-R-07 Registro de Entrevista.
4	<p><u>Selección del recurso humano:</u> Se selecciona la persona que cumpla con el perfil definido en el "Formato perfil cargo (F-R-09)" dejando evidencia en el formato "Evaluación perfil cargo (F-R-08)". Si el cargo es crítico se realiza la visita domiciliaria para confirmar la información suministrada en la entrevista y hoja de vida, diligenciando el formato "Visitas domiciliarias (F-R-14)". En caso de no ser un cargo crítico es suficiente con la confirmación de referencias.</p>	Director Administrativo y de SG	F-R-09 Formato perfil cargo. F-R-08 Evaluación perfil cargo. F-R-14 Visitas domiciliarias.
5	<p><u>Requisitos de documentación:</u></p>	Director Administrativo y	N/A

	<p>Se le solicita al personal los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de vida actualizada. ▪ Fotocopia del documento de identificación. ▪ Certificado Judicial. <p>Fotocopia de los certificados de educación, formación y experiencia.</p>	de SG	
6	<p><u>Contratación:</u> Se procede a contratar la persona seleccionada para el cargo. En el momento del ingreso se diligencia el “Registro fotográfico (F-R-15)”, “Registro firma y huella (F-R-12)”, “Acta entrega carne (F-R-19)”, “Documentos del personal (F-R-20)” y “Entrega de dotación (F-R-21)”.</p>	Director Administrativo y de SG	<p>F-R-15 Registro fotográfico.</p> <p>F-R-12 Registro firma y huella.</p> <p>F-R-19 Acta entrega carne.</p> <p>F-R-20 Documentos del personal.</p> <p>F-R-21 Entrega de dotación.</p>
7	<p><u>Inducción y Reinducción:</u> Se inicia con el periodo de inducción, siguiendo con el orden establecido en el</p>	Coordinador SGI y/o Coordinador HSEQ	F-R-05 Inducción de personal.

	<p>formato “Inducción de personal (F-R-05)” donde se deja constancia de la actividad realizada.</p> <p>También se realiza una inducción y reinducción en HSE la cual se aplica a todo el personal directo y a contratistas de T.L.C. S.A., esta se realiza anualmente</p>		
8	<p><u>Evaluación de desempeño:</u> Está evaluación se realiza anualmente, donde se ve involucrado todo el personal de la empresa, quedando registrado en el formato “Evaluación desempeño laboral (F-R-03)”; según la calificación de la evaluación se define el grado de cumplimiento del empleado con la formación y habilidades requeridas para el cargo según el “Formato perfil cargo (F-R-09)”. Analizada la evaluación de desempeño se programan actividades de capacitación en el “Programa capacitación y entrenamiento (F-R-06)” del año siguiente, con el fin de aumentar el aprendizaje organizacional y fortalecer los</p>	<p>Director Administrativo y de SG</p>	<p>F-R-03 Evaluación desempeño laboral.</p> <p>F-R-09 Formato perfil cargo.</p> <p>F-R-06 Programa capacitación y entrenamiento.</p>

	puntos débiles.		
9	<p><u>Necesidad de capacitación o formación:</u> Según las necesidades detectadas por el personal y la organización se programan actividades de capacitación y formación, para mantener la competencia requerida para cada cargo. Se tiene un “Programa capacitación y entrenamiento (F-R-06)” y el personal presente en las actividades de capacitación y formación queda registrado en el formato “Asistencia a reuniones y formación (F-R-01)”.</p> <p>Las principales fuentes de información para definir las necesidades de capacitación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de Desempeño - Auditorías Internas - Revisión por la Gerencia - Análisis de Indicadores - Análisis de no conformidades presentadas - Cambios en la normatividad - Inclusión de nuevas actividades, insumos o métodos de trabajo - Creación o modificación de 	Director Administrativo y de SG	<p>F-R-06 Programa capacitación y entrenamiento.</p> <p>F-R-01 Asistencia a reuniones y formación.</p>

	documentos en el sistema de gestión de integral		
10	<p><u>Evaluación de la eficacia de la capacitación:</u> Se evalúan los resultados que han dejado las actividades de capacitación y formación en el empleado. Se deja evidencia de la eficacia en el en el formato “Asistencia a reuniones y formación (F-R-01)”en la casilla destinada para este fin.</p>	Director Administrativo y de SG	F-R-01 Asistencia a reuniones y formación.
11	<p><u>Retiro de personal:</u> Cuando finaliza el contrato laboral se solicita la devolución del carné y de la dotación, dejando evidencia en el formato de “Paz y salvo retiro empleados (F-R-22)”.</p>	Director Administrativo y de SG	F-R-22 Paz y salvo retiro empleados.

5. CONTROL DE CARNÉS

Todos los trabajadores de Transportes Líquidos De ColombiaTLC S.A., al firmar el contrato de trabajo a término fijo o indefinido deben recibir de manos del Director Administrativo una identificación empresarial, la cual se debe usar exclusivamente en las actividades de la empresa.

El Director Administrativo, realizara revistas periódicas para corroborar el uso del carné y así evitar que sea usado en otras actividades o que se haya perdido.

En caso de pérdida del carné el trabajador está en la obligación de instaurar una denuncia y allegar copia al departamento administrativo. El costo del duplicado del carné será asumido por el empleado.

Al finalizar el contrato de trabajo el empleado está en la obligación de entregar el carné para ser destruido.


6. DOCUMENTOS

▪ Formato perfil cargo	F-R-09
▪ Registro de Entrevista	F-R-07
▪ Evaluación perfil cargo	F-R-08
▪ Hoja de vida	F-R-02
▪ Inducción de personal	F-R-05
▪ Evaluación desempeño laboral	F-R-03
▪ Programa capacitación y entrenamiento	F-R-06
▪ Asistencia a reuniones y formación	F-R-01
▪ Visitas domiciliarias	F-R-14
▪ Paz y salvo retiro empleados	F-R-22
▪ Registro fotográfico	F-R-15
▪ Registro firma y huella	F-R-12
▪ Acta entrega carne	F-R-19
▪ Documentos del personal	F-R-20
▪ Entrega de dotación	F-R-21

7. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	Actualización del procedimiento
03	Actualización personal que afecta la calidad del servicio
04	Integración de los Sistemas de Gestión.

Anexo F: Procedimiento de Gestión Integral

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 100 / 109
		CÓDIGO: P – I – 07

1. OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión Integrado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión Integrado.

3. DEFINICIONES

- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

- **Evidencia de La Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoria y que son verificables.
- **Hallazgos de La Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

4. CONTENIDO

Se debe garantizar que se auditen todos los procesos del Sistema de Gestión de Integrado durante el año. Se realizará el “Cronograma de actividades (F-I-15)” en el cual están contenidas las auditorías programadas, y se deben incluir como mínimo los procesos de direccionamiento estratégico. Los procesos de misionales y los procesos de apoyo se auditaran siempre y cuando se hayan aplicado durante el periodo que se quiere auditar. En los casos en que por mejora continua, revisión por la dirección o resultados en ciclos anteriores, puede ser necesario auditar los procesos con una frecuencia mayor de la definida para estos procesos.

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<u>Planificar programa de auditorías:</u> El Director administrativo y de sistemas de gestión, según requerimientos del Sistema de Gestión de Integrado, auditorías anteriores o disposiciones gerenciales realizará el “Cronograma de	Coordinador SGI	F-I-15 Cronograma de actividades.

	<p>actividades (F-I-15)” anualmente. Se tomará en cuenta la importancia y el estado de los procesos para elaborar el programa de auditoría de la organización.</p>		
2	<p><u>Definir alcance de las auditorias:</u>El Director administrativo y de sistemas de gestión debe indicar de manera clara tanto los procedimientos como los procesos y requisitos que van a ser auditados en cada jornada definida en el “Cronograma de actividades (F-I-15)”.</p>	Coordinador SGI	F-I-16 Plan de auditoría interna.
3	<p><u>Seleccionar auditores:</u> El Gerente define si el Director administrativo y de SG y/o Coordinador SGI y/o Coordinador HSEQ, se encargará de llevar a cabo la auditoría interna del Sistema de Gestión Integrado, en caso de que ninguno de estos se encargue de la auditoría interna solicita auditores internos o con experiencia certificada en auditorías internas y excelentes referencias tanto personales</p>	Gerente General	F-I-16 Plan de auditoría interna.

	<p>como laborales.</p> <p>El auditor seleccionado debe cumplir con el perfil definido para el Auditor Interno SGI (Ver Manual de Funciones, Descripción del Cargo Auditor Interno SGI).</p>		
4	<p><u>Definir metodología:</u>El Auditor Interno SGI (de la empresa o contratado) define la forma de recolección de evidencias en documentos y registros, entrevistas y observación de los procesos de la empresa.</p>	Auditor Interno SGI	F-I-16 Plan de auditoría interna.
5	<p><u>Preparar el plan de auditoría:</u>El Auditor Interno SGI debe notificar el plan de auditoría interna, y el Director administrativo y de sistemas de gestión lo registra en el formato “Plan de auditoría interna (F-I-16)” donde se indica objetivo, alcance, auditor, auditado, día, hora</p>	Auditor Interno SGI	F-I-16 Plan de auditoría interna
6	<p><u>Diligenciar las acciones correctivas:</u>El Director administrativo y de sistemas de gestión, según los hallazgos de la auditoría desarrolla las acciones correctivas pertinentes para</p>	Director Administrativo y de SG	P-I-03 Acciones correctivas y preventivas. F-I-05

	evitar la recurrencia según el procedimiento de “Acciones correctivas y preventivas (P-I-03)” y lo diligencia en el formato “Acciones de mejora (F-I-05)”.		Acciones de mejora.
7	<u>Estudio de la documentación:</u> El Auditor Interno SGI elabora preguntas dependiendo de los procesos que se vayan a auditar elaborando una lista de chequeo en el formato “Lista de verificación auditoría interna. (F-I-17)”.	Auditor Interno SGI	F-I-17 Lista de verificación auditoría interna.
8	<u>Realizar la reunión de apertura:</u> En la reunión de apertura el Auditor Interno SGI aclara los puntos del plan de auditoría: Aspectos por mejorar, no conformidades, fecha de reunión de cierre, etc. Se diligencia el “Acta de apertura y cierre de auditoría (F-I-18)”.	Auditor Interno SGI	F-I-18 Acta de apertura y cierre de auditoría.
9	<u>Ejecución de la auditoría:</u> Se revisan los documentos y los registros y se establecen los hallazgos, observaciones, no conformidades, puntos por mejorar, etc.	Auditor Interno SGI	N/A
10	<u>Realizar reunión de cierre:</u> El	Auditor Interno	F-I-18

	auditor interno SGI indica los aspectos por mejorar, resaltar y no conformidades y se termina de diligenciar el “Acta de apertura y cierre de auditoría (F-I-18)”.	SGI	Acta de apertura y cierre de auditoría.
11	<u>Presentar el informe:</u> El auditor interno SGI registra en el “Informe de auditoría interna (F-I-12)” todos los aspectos encontrados, el proceso al que pertenece o el punto de la norma auditada con el cual no se está cumpliendo	Auditor Interno SGI	F-I-12 Informe de auditoría interna.
12	<u>Evaluación del Auditor Interno SGI:</u> Finalizada la ejecución y presentación del informe de auditoría, el Director Coordinador SGI y/o Coordinador HSEQ es el encargado de realizar la Evaluación del Auditor Interno SGI, para calificar el desempeño y la competencia del auditor, dejando evidencia de esto en el formato (F-I-66)	Coordinador SGI y/o Coordinador HSEQ	F-I-66 Evaluación del Auditor Interno SGI
13	<u>Diligenciar las acciones correctivas:</u> El Director administrativo y de sistemas de gestión, según los hallazgos de la auditoría desarrolla las acciones	Director Administrativo y de SG	P-I-03 Acciones correctivas y preventivas. F-I-05

	correctivas pertinentes para evitar la recurrencia según el procedimiento de “Acciones correctivas y preventivas (P-I-03)” y lo diligencia en el formato “Acciones de mejora (F-I-05)”.		Acciones de mejora.
14	<u>Conservar los registros:</u> El auditor entrega los registros al Director administrativo y de sistemas de gestión para conservarlos de acuerdo al procedimiento de “Control de documentos y registros (P-I-02)”.	Director Administrativo y de SG	P-I-02 Control de documentos y registros.
15	<u>Verificar el estado de las no conformidades:</u> El Coordinador HSEQ se encarga de dar seguimiento permanente a las respectivas acciones de mejora para que se lleven a cabo.	Coordinador HSEQ	F-I-05 Acciones de mejora.

5. REGISTROS

- Cronograma de actividades F-I-15
- Plan de auditoría interna F-I-16
- Lista de verificación auditoría int. F-I-17
- Acta de apertura y cierre de auditoría F-I-18
- Informe de auditoría interna F-I-12
- Acciones correctivas y preventivas P-I-03

- Acciones de mejora F-I-05
- Control de documentos y registros P-I-02
- Evaluación del auditor interno SGI F-I-66

6. HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Versión Inicial.
2	Integración de los Sistemas de Gestión ISO 9001, BASC, RUC, OHSAS 18001, ISO 14001.
3	Inclusión de la Evaluación del Auditor Interno SGI.

"Con el objetivo de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas y de conocer la percepción de la persona entrevistada, deseamos conocer la opinión evaluativa de esta actividad".

Por favor califique el desempeño y la competencia del auditor, asignando los puntos de acuerdo a la escala de calificación dada en la siguiente hoja de Excel (Instrucciones).

1. DATOS GENERALES					
Fecha de Auditoría:	Día:		Mes:		Año:
Nombre del auditor a evaluar:					
Nombre del evaluador:					

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe asignar de acuerdo a la escala de calificación (Puntos):

D: Deficiente (1) **R:** Regular (2) **B:** Bueno (3) **E:** Excelente (4)

2. COMPETENCIAS DEL AUDITOR:				
ASPECTO	CALIFICACIÓN*			
	D	R	B	E
1. Planificación /Organización				
2. Trabajo en equipo				
3. Comunicación escrita				
4. Comunicación verbal				
5. Atención al detalle				
6. Capacidad de investigación y análisis				
TOTAL DE PUNTOS EVALUACIÓN COMPETENCIAS				

3. DESEMPEÑO EN LA AUDITORIA INTERNA				
ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
1. Conocimiento y dominio técnico del proceso auditado				
2. Cooperación y comunicación con el auditado				
3. Verificación de la exactitud de la información recolectada				
4. Registro de las actividades de auditoria en los documentos de trabajo				
5. Informe preliminar de auditoria completo, claro y correcto				
6. Oportunidad en la entrega del informe preliminar de auditoria				
7. Cumplimiento y puntualidad en la ejecución de la auditoria				
TOTAL DE PUNTOS EVALUACIÓN DESEMPEÑO				

TOTAL DE PUNTOS DE LA EVALUACIÓN*	
--	--

4. OBSERVACIONES

Firma del evaluador: