

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD, SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 EN LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES "COPETRAN LTDA" CON FINES DE RECERTIFICACIÓN.

ANDREA TATIANA AVILA CARO

ID: 88583

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA
2012

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD, SISTEMA GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 EN LA COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES "COPETRAN LTDA" CON FINES DE RECERTIFICACIÓN.

ANDREA TATIANA AVILA CARO

ID: 88583

DIRECTOR:

ING. WILLIAM HOYOS TORRES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA
2012

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga, 28 de Febrero de 2012

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me ayudaron de alguna u otra forma en la realización de este proyecto, en especial a:

- William Hoyos Torres, Ingeniero Industrial y director del proyecto, por su orientación, comentarios en todo el proceso de elaboración del trabajo de grado y sus puntuales correcciones, finalmente por su colaboración para alcanzar con éxito los objetivos planteados.
- Jaime De La Cruz Martínez Gerente General y el equipo de trabajo COPETRAN LTDA por su constante respaldo durante el desarrollo de actualización del sistema integrado de gestión.
- Jaime Ballesteros, asesor del proyecto en la empresa COPETRAN LTDA, por su colaboración durante la realización del trabajo de grado.
- A Dios por bendecir y ser mi guía en el camino de esta etapa de mi vida.
- A mis padres por su apoyo incondicional para alcanzar este logro en mi vida profesional.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	15
INTRODUCCIÓN	17
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA COPETRAN LTDA	18
1.1 MISIÓN	18
1.2 VISIÓN.....	18
1.3 POLÍTICAS HSEQ	18
1.4 POLÍTICAS DE SEGURIDAD	19
1.5 ACTIVIDAD ECONÓMICA Y SERVICIOS.....	19
1.6 NÚMERO DE EMPLEADOS	20
1.7 TELÉFONO.....	20
1.8 DIRECCIÓN.....	20
1.9 ESTRUCTURA ORGANIZAL DE COPETRAN LTDA.	21
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	22
3. ANTECEDENTES.....	24
4. JUSTIFICACIÓN.....	25
5. OBJETIVO GENERAL	26
5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
6. MARCO TEÓRICO	27
6.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)	27
6.2 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.....	27
6.2.1 Aspectos comunes para los sistemas de gestión:	28
6.3 NORMA ICONTEC NTC-ISO 9001:2008.....	28
6.3.1 Principios de gestión de la calidad.....	28
6.3.2 Ventajas ISO 9001.....	29
6.4 NORMA ICONTEC NTC-ISO 14001:2004.....	30
6.4.1 Ventajas y motivaciones para la implantación de un sistema de gestión medioambiental.	31
6.4.1 Lo que contiene ISO 14001	31
6.5 NORMA ICOTEC NTC-OHSAS 18001:2007.....	32
6.5.1 OHSAS 18001 Trata las siguientes áreas clave	32
6.5.2 Ventajas OHSAS 18001.	33
7. MARCO METODOLÓGICO	34
7.1 DIAGNÓSTICO INICIAL.....	34
7.2 REVISIÓN Y VERIFICACIÓN LA DOCUMENTACIÓN.....	34
7.3 ACTUALIZACIÓN DEL SGC, SGA, S Y SO	35
7.4 CAPACITACIÓN	35
7.5 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES	35
7.6 AUDITORÍA DE RENOVACIÓN INTEGRAL.	36
7.7 PLAN DE ACCIÓN	36
7.8 DIAGNÓSTICO FINAL.....	36
8. DIAGNÓSTICO DEL SGC, SGA, S Y SO.....	37
8.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	37
8.2 CRITERIOS PARA LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007.....	37
8.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.....	38
8.3.1 Norma ISO 9001:2008.....	39
8.3.2 Norma ISO 14001:2004.....	40
8.3.3 Norma OHSAS 18001:2007.....	41

9. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	42
9.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	43
9.2 PROCESOS GERENCIALES	45
9.2.1 Planificación.....	45
9.2.2 Seguimiento evaluación y mejora	46
9.2.3 HSE	47
9.2.4 Gestión de Recursos	49
9.3 PROCESOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO	60
9.3.1 Comercial.....	60
9.3.2 Formalización del servicio.....	63
9.3.3 Tránsito y entrega de la mercancía	64
9.4 PROCESOS DE APOYO	65
9.4.1 Gestión humana	65
9.4.2 Seguridad	73
9.4.3 Gestión Documental	76
10. ACTUALIZACIÓN DEL SGC, SGA, S Y SO	77
10.1 CARACTERIZACIONES ACTUALIZADAS	78
10.2 PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS	79
10.3 INSTRUCTIVOS ACTUALIZADOS	80
10.4 FORMATOS ACTUALIZADOS	81
10.5 MANUALES ACTUALIZADOS	83
10.6 PROGRAMAS ACTUALIZADOS	83
10.7 INDICADORES DESDE 2010 ACTUALIZADOS	84
10.8 HISTÓRICOS INDICADORES ACTUALIZADOS	88
11. CAPACITACIÓN.....	90
11.1 TEMAS DE CAPACITACIÓN.	91
11.2 CAPACITACIONES REALIZADAS	91
12. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES	93
12.1 PROPÓSITO.....	93
12.2 CAMPO DE APLICACIÓN.....	93
12.2.1 Definiciones	93
12.2.2 Responsables	93
12.2.3 Desarrollo	94
12.3 PLAN DE SEGUIMIENTO	95
13. AUDITORÍA RENOVACIÓN INTEGRAL	96
13.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA	96
13.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	96
13.3 PLAN DE AUDITORÍA RENOVACIÓN INTEGRAL.....	96
13.4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	97
13.4.1 Reunión de apertura	97
13.4.2 Verificación de la información y hallazgos de la auditoría.....	97
13.4.3 Reunión de cierre	97
14. PLAN DE ACCIÓN	98
14.1 MEJORA	98
14.2 DEFINICIÓN EL PLAN DE ACCIÓN.....	98
14.3 RESULTADOS.....	99
15. DIAGNÓSTICO FINAL DE LA EMPRESA COPETRAN LTDA.	100
16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	103
16.1 CRONOGRAMA PROYECTADO.....	103
16.2 CRONOGRAMA EJECUTADO	104

CONCLUSIONES105
RECOMENDACIONES.....107
BIBLIOGRAFÍA109
ANEXOS112

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Criterios para las normas ISO	37
Tabla 2. Lista de Verificación.....	38
Tabla 3. Resultados diagnóstico Inicial ISO 9001:2008.....	39
Tabla 4. Resultados diagnóstico inicial ISO 14001:2004	40
Tabla 5. Resultados diagnóstico inicial OHSAS 18001:2007.....	41
Tabla 6. Revisar, Analizar documentación.....	42
Tabla 7. Planificación.....	45
Tabla 8. Seguimiento Evaluación y Mejora	46
Tabla 9. HSE.....	47
Tabla 10. Gestión de Recursos.....	49
Tabla 11. Comercial.....	60
Tabla 12. Formalización del servicio.....	63
Tabla 13. Tránsito y Entrega de la mercancía	64
Tabla 14. Gestión Humana	65
Tabla 15. Seguridad.....	73
Tabla 16. Gestión Documental.....	76
Tabla 17. Caracterizaciones actualizadas	78
Tabla 18. Procedimientos actualizados	79
Tabla 19: Instructivos Actualizados.....	80
Tabla 20. Formatos actualizados	81
Tabla 21. Manuales actualizados.....	83
Tabla 22. Programas actualizados.....	83
Tabla 23. Indicadores desde 2010 actualizados.....	84
Tabla 24. Históricos indicadores actualizados	88
Tabla 25. Cronograma de actividades	92
Tabla 26. Cronograma de Seguimiento	95
Tabla 27. Seguimiento de No Conformidades	95
Tabla 28. Resultados diagnóstico final ISO 9001:2008	100
Tabla 29. Resultados diagnóstico final ISO 14001:2004	102
Tabla 30. Resultados del diagnóstico final OHSAS 18001:2007	102

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama COPETRAN	21
Figura 2. Mapa de Procesos Sistema Integrado de Gestión.....	22
Figura 3. Estructura Documental	43

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Diagnóstico inicial ISO 9001:2008.....	40
Gráfica 2. Diagnóstico inicial ISO 14001:2004.....	40
Gráfica 3. Diagnóstico OHSAS 18001:2007.	41
Gráfica 4. Diagnóstico final ISO 9001:2008.....	101
Gráfica 5. Diagnóstico final ISO 14001:2004.....	102
Gráfica 6. Diagnóstico final OHSAS 18001:2007.....	102

LSITA DE ANEXOS

Anexo A	Certificado ISO 9001: 2008	113
Anexo B.	Certificado OHSAS 18001: 2007	114
Anexo C.	Certificado ISO 14001: 2004	115
Anexo D.	Lista de verificación del diagnóstico inicial del sistema integrado de gestión	CD
Anexo E.	Lista indicadores del SIG.	CD
Anexo F.	Listas verificación de asistencia	CD
Anexo G.	Resultados de seguimiento y cierre de no conformidades	CD
Anexo H.	Programa de auditoría renovación integral.	CD
Anexo I.	Solicitud de acción correctiva.	CD
Anexo J.	Lista de verificación del diagnóstico final del sistema integrado de gestión.	CD

GLOSARIO

- **Acción correctiva:** “Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable”¹.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable².
- **Alta dirección:** “Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización”³.
- **Auditoría:** “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”⁴.
- **Auditado:** “Organización que es auditada”⁵.
- **Capacidad:** “aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto”⁶.
- **Calidad:** “grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos”⁷.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada.
- **Eficacia:** “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”⁸.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Terminología relativa a la “organización”⁹.
- **Estructura de la organización:** “Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal”¹⁰.

¹ *Ibíd.*, p.5

² *Ibíd.*, p.5

³ *Ibíd.*, p.1.

⁴ *Ibíd.*, p.3

⁵ *Ibíd.*, p.5.

⁶ *Ibíd.*, p.1.

⁷ Conceptos disponibles en

http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDA_D.pdf recuperado el 15 de febrero de 2012.

⁸ *Ibíd.*, p.2

⁹ *Ibíd.*, p.2

- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- **Mejora de la Calidad:** “Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad”¹¹.
- **Mejora continua:** “Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”¹².
- **No Conformidad:** “Incumplimiento de un requisito”¹³.
- **Objetivo de la Calidad:** “Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad”¹⁴.
- **Organización:** “Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”¹⁵.
- **Política de la Calidad:** “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”¹⁶.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico¹⁷.
- **Requisito:** “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”¹⁸.
- **Salud ocupacional:** como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo¹⁹.

¹⁰ *Ibíd.*, p.2

¹¹ *Ibíd.*, p.2

¹² *Ibíd.*, p.2

¹³ Definiciones disponible <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/PR-EV-02-E5.pdf> recuperado el 23 de enero de 2012.

¹⁴ *Ibíd.*, p.1.

¹⁵ *Ibíd.*, p.2

¹⁶ *Ibíd.*, p.1.

¹⁷ *Ibíd.*, p.4

¹⁸ *Ibíd.*, p.1.

¹⁹ Definición de salud ocupacional disponible en <http://definicion.de/salud-ocupacional/> recuperado el 15 de abril.

- **Satisfacción del cliente:** “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”²⁰.
- **Seguridad industrial:** “es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión”²¹.
- **Sistema:** “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”²².
- **Sistema de Gestión:** “Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”²³.
- **Sistema gestión ambiental:** Un SGA permite asegurar un valor añadido que desemboca en una mayor capacidad competitiva. Además dota a la empresa de una herramienta de trabajo que facilita una sistematización operativa que pueda incluir buenas prácticas ambientales y asegure una mejora continua del proceso de gestión medioambiental²⁴.

²⁰ *Ibíd.*, p.1.

²¹ Seguridad Industrial disponible en <http://definicion.de/seguridad-industrial/> recuperado el 15 de febrero de 2012.

²² *Ibíd.*, p.1.

²³ *Ibíd.*, p.1.

²⁴ Sistema gestión ambiental disponible en <http://www.bp.com/genericarticle.do?categoryId=3050429&contentId=7039754> recuperado el 15 de febrero de 2012.

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: Actualización del sistema gestión de calidad, sistema gestión ambiental, seguridad industrial, salud ocupacional bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 en la cooperativa santandereana de transportadores "COPETRAN LTDA" con fines de recertificación.

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: William Hoyos Torres

AUTOR: Andrea Tatiana Avila Caro

RESUMEN

Este trabajo de grado describe la revisión, verificación y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la empresa COPETRAN LTDA, con el objetivo de actualizar el SIG bajo los parámetros y requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, para el proceso de recertificación el cual se realiza cada tres años después de haber obtenido la certificación por primera vez.

Por tal razón el proyecto se desarrolla de la siguiente manera: Se evaluó el diagnóstico inicial para observar el grado de cumplimiento, luego se revisó detalladamente cada uno de los procesos para analizar y verificar las actualizaciones que se iban a ejecutar en la documentación. Se procedió a divulgar la actualización que se llevó a cabo en el SIG, posteriormente se hizo la auditoría de renovación integral por medio del ente certificador, después para los hallazgos que se encontraron se ejecutó el plan de acción donde se establecieron estrategias de mejoras para el año 2012. Por último se realiza un diagnóstico donde se refleja el estado actual de la empresa.

Finalmente de esta manera se logró la recertificación y una completa actualización del SIG, reconociendo que esto son beneficios para aumentar la productividad, la competitividad y seguir marcando la diferencia en sector.

PALABRAS CLAVE: Sistema Integrado de Gestión, NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, actualización, documentación, recertificación.

GENERAL SUMMARY OF THE THESIS

TITLE: Upgrading the quality management system, environmental management system, industrial safety, occupational health under ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 in the cooperative conveyor Santander "Copetran LTDA" for purposes of re-certification.

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: William Hoyos Torres

AUTHOR: Andrea Tatiana Avila Caro

ABSTRACT

This undergraduate degree work describes the revision, verification and improvements to the integrated management system (IMS) of the company COPETRAN LTDA. This process was done with the purpose of updating the IMS under the parameters and requirements of the industry standards: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007. The purpose is to start and execute a re-certification process which is done every three years after the first time certification.

For this reason, this project will be developed as follows: initial diagnostics of the degree of compliance was performed. Then, each of the processes was carefully revised in order to analyze and verify the updates found in the prior step and that needed to be done during the documentation part. The ISM update was also presented and divulgated to the public. Additionally, an audit and an integrated renovation were undertaken by the certification entity. The findings and results that were found during such process were put as strategies and areas of future development for the year of 2012 company plan. A post study with the diagnostics of the actual state of the company was also carried out.

Finally, The IMS was completely updated and re-certified. Benefits regarding increased productivity, competitiveness and outstanding performance compared with competitors were identified.

KEY WORDS: integrated management system (IMS), ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, documentation, re-certification, update.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el Sistema Integrado De Gestión no tiene que ser considerado solo como una obligación, una exigencia en el mercado o como un requisito; el SIG se ha convertido en una necesidad primordial en todas las organizaciones que quieren ofrecer servicios de alta calidad. A partir de esto surge la necesidad para la empresa COPETRAN LTDA dedicada al transporte Nacional de carga masiva, actualizar el Sistema Integrado de Gestión, acorde con las normas NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para el proceso de renovación integral. Con este trabajo de grado se buscará brindar un mejoramiento continuo en el sistema, mediante el seguimiento de cada uno de sus procesos.

Dicha actualización se desarrolló de la siguiente manera: se revisó detalladamente cada uno de los procesos, se analizaron las actualizaciones, luego se divulgó al personal de la empresa tanto en la sede principal como en las agencias que el SIG estaba actualizado, por tal razón ya estaba habilitado en la intranet para utilizar la documentación dejando a un lado la papelería obsoleta que se tenía en medio físico, luego se realizó la auditoría de renovación integral y se establecieron posible estrategias de mejora para llevar a cabo en el 2012.

La nueva perspectiva del sistema integrado de gestión ofrece un sistema que asegura que las empresas satisfagan las necesidades, peticiones de los clientes, y a su vez se haga un uso eficiente de los recursos, asegurando productividad. De igual modo permite ejercer estrategias de mercado para tener ventajas competitivas satisfaciendo las necesidades de los clientes, personal y socios.

Finalmente las empresas integran las normas pensando en factores para reducir costos, mejorar la calidad, contribuir con el medio ambiente, velar por la salud, y seguridad de los empleados, generando una serie de beneficios que resultarían de gran relevancia pues se verían reflejados en el mejoramiento de la imagen empresarial, reconocimiento en el mercado, clientes potenciales, mejorando internamente como una organización y una orientación hacia la mejora continua.

Por medio de este proyecto se desarrolla una metodología para actualizar la documentación del sistema Integrado de Gestión de una organización dedicada al transporte terrestre con el objetivo de contribuir al mejoramiento y mercado competitivo.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA COPETRAN LTDA

Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada "**COPETRAN LTDA**".

1.1 MISIÓN

“Somos una organización cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo, que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general; comprometida con la calidad, preservación de la salud ocupacional, seguridad industrial y el ambiente que afecta las partes interesadas; aplicando el mejoramiento continuo y conocimientos técnicos que garanticen el desarrollo de sus procesos”²⁵.

1.2 VISIÓN

“En el 2016, **COPETRAN** con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que velará por la salud, seguridad, calidad, preservación del medio ambiente y responsabilidad social de las partes interesadas; desarrollando alianzas estratégicas, mejoramiento continuo e innovaciones tecnológicas, logrando ser el líder en operaciones logísticas a nivel nacional e internacional”²⁶.

1.3 POLÍTICAS HSEQ

COPETRAN LTDA está comprometida con la calidad, la satisfacción de las partes interesadas, protección del medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional en los procesos inherentes al transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional e internacional, aplicando para ellos los siguientes principios:

- Controlar los peligros que pueden generar lesiones o enfermedades a los trabajadores.
- Prevenir la contaminación, a través de la identificación y control de los aspectos ambientales.

²⁵ Fuente: Intranet COPETRAN LTDA disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012

²⁶ *Ibíd.*, p.18.

- Cumplir con la legislación y normatividad vigentes aplicables a su actividad económica y otros requisitos que suscriba la organización.
- Prevenir y controlar el porte, distribución, consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- Prevenir el daño a la propiedad, equipos y mercancía que se pueda presentar en la ejecución de sus procesos.
- Revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), procesos y controles operacionales, que permita garantizar una mejora continua.
- Proveer los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

1.4 POLÍTICAS DE SEGURIDAD

En **COPETRAN LTDA** estamos comprometidos con la prestación del servicio de transporte terrestre de carga; teniendo como un lineamiento principal, evitar la contaminación de las mercancías con sustancias ilícitas y elementos con fines terroristas, estableciendo alianzas estratégicas que soporten esta operación y redunden en beneficio de nuestros clientes externos e internos.

1.5 ACTIVIDAD ECONÓMICA Y SERVICIOS

Empresa dedicada al transporte nacional de carga masiva y pasajes por carretera, también cuenta con servicios de Giros, Turismo, Sobre y Paquetes.

- **PASAJES:** Transporte de pasajeros a los diferentes destinos del país (Rutas por la costa Atlántica, Riohacha, Norte de Santander, Cúcuta, Medellín, Bogotá, Barrancabermeja, Saravena, Málaga, Ocaña) a través de vehículos como: Busetas, Busetones; Bus coche Baño, Preferencial de un baño, Preferencial dos baños, Bus de Turismo.
- **CARGA:** servicio de transporte de carga refrigerada, seca y líquida a nivel nacional e internacional.
- **GIROS:** Durante 60 años los Colombianos han depositado la confianza para que su dinero llegue siempre a tiempo.
- **TURISMO:** Ofrecen planes turísticos a nivel Nacional, satisfaciendo al cliente según sus peticiones.
- **SOBRES Y PAQUETES:** la solución a sus necesidades de envíos. Nueva línea de transporte de sobres, encomiendas y paquetes de COPETRAN,

que le ofrece 2 alternativas para Enviar y Recibir lo que necesite a más de 100 destinos en todo el País.

- **PUERTA A PUERTA EXPRESS** Envíe y reciba desde la comodidad de su empresa, negocio u hogar sus sobres, encomiendas y paquetes.
- **TERMINAL A TERMINAL TAT** Su sobre, encomiendas y paquetes envíelos en el menor tiempo a través de nuestra flota de vehículos (carga y pasajeros).

1.6 NÚMERO DE EMPLEADOS

COPETRAN LTDA Actualmente cuenta con 1000 Empleados Administrativos y con 1400 Conductores.

1.7 TELÉFONO

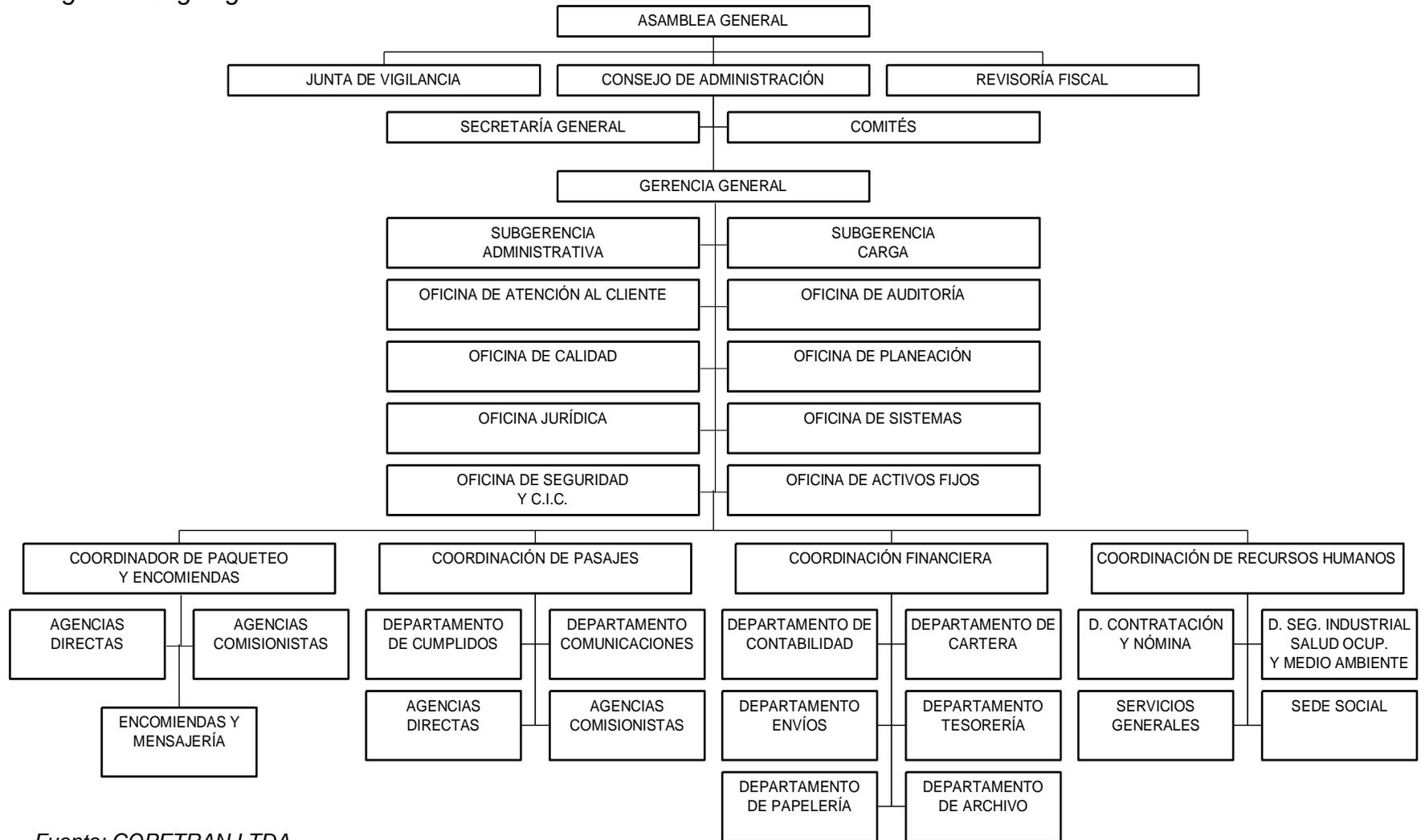
Teléfono: (077) 6440592
Fax: 6448175

1.8 DIRECCIÓN

La sede principal se encuentra en la Calle 55 17B-17 Bucaramanga (Santander).

1.9 ESTRUCTURA ORGANIZAL DE COPETRAN LTDA.

Figura 1: Organigrama COPETRAN



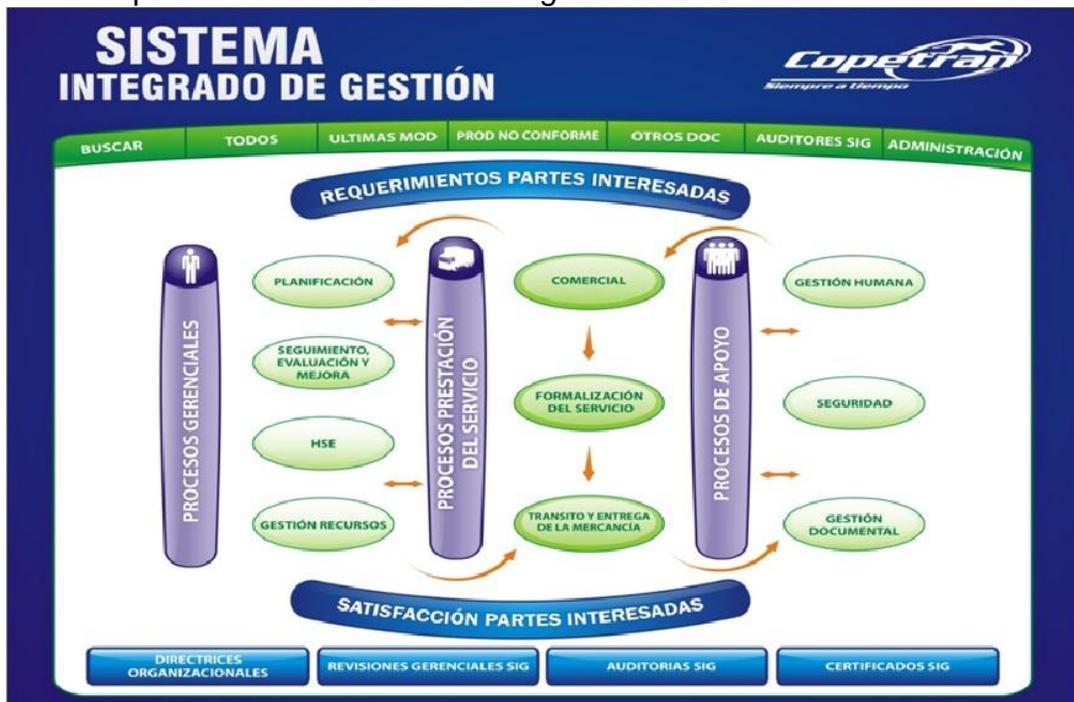
Fuente: COPETRAN LTDA

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

COPETLAN LTDA Es una cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo, que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general. Actualmente la empresa está certificada en el servicio de **CARGA MASIVA**, bajo las normas ICONTEC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de calidad, ISO 14001:2004 Sistema Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Para llevar a cabo estos servicios, la empresa cuenta con la adecuada infraestructura, tecnología, personal capacitado aunque presenta un pequeño inconveniente, desactualización en el sistema y la falta de coordinación de empleados debido a que han realizado actualizaciones en procedimientos, instructivos, formatos, códigos y no se les informa de dichas actualizaciones y siguen trabajando con documentación obsoleta y esto no deja cumplir con el mejoramiento continuo del sistema. La empresa cuenta con diez procesos que nos permite hacer seguimiento y acciones de mejora, correctivas y preventivas. Ver figura 2.

Figura 2. Mapa de Procesos Sistema Integrado de Gestión.



Fuente: Intranet COPETLAN LTDA disponible <http://cic.copetlan.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012

Es por esto que la empresa ha identificado la necesidad de actualizar el Sistema integrado de Gestión, que oriente hacia el cumplimiento de sus objetivos y evidencien su ardua labor para la ampliación y mejoramiento de sus servicios, también la apertura de nuevas oportunidades en el mercado tanto nacional como internacional, con el fin de satisfacer a los clientes prestándole un servicio de alta calidad.

3. ANTECEDENTES²⁷

El sistema integrado de gestión de COPETTRAN LTDA se diseñó por la necesidad de ser reconocida como empresa certificada en prestación de servicio en transporte terrestre de mercancía empacada, granel, refrigerada, líquida, mercancías peligrosas e hidrocarburos, a nivel nacional como internacional. Este proceso surgió por el jefe de HSEQ Julio Orduz y los responsables de calidad, ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional, iniciando una ardua labor por obtener la certificación en el año 2005 en el sistema de gestión de calidad y para el año 2009 se logró la certificación en el sistema de gestión ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional.

Hoy en día la calidad ha marcado diferencia en el mejoramiento continuo, en la mayoría de empresas Colombianas con el propósito de distinguirse en el mercado, teniendo en cuenta las exigencias de los clientes y marcar la diferencia para tomar decisiones pertinentes.

Por tal razón se decidió ese mismo año trabajar con el personal capacitado para obtener la certificación recolectando toda la información necesaria para diseñar, implementar la documentación de procesos, formatos, códigos, procedimientos, caracterizaciones, instructivos, manuales, la política y los objetivos de calidad, en el sistema integrado de gestión buscando que la empresa fuera certificada.

Para el proceso de recertificación el cual se realiza cada tres años después de haber obtenido la certificación por primera vez, la empresa notó la necesidad de contar con el apoyo y el ingreso de un estudiante universitario que tuviera conocimientos en el sistema integrado de gestión con el fin de revisar y actualizar este mismo, logrando el objetivo final de obtener la renovación integral.

Se dejó un archivo, el cual será base para la recertificación, se aclara que se hacen actualizaciones de acuerdo a las no conformidades o mejoras continuas que plantea la empresa.

²⁷ ENTREVISTA con Dr. Julio Orduz. Jefe de HSEQ Copetran LTDA Bucaramanga, 13 de septiembre de 2011.

4. JUSTIFICACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión es una herramienta útil para las empresas, es por eso que COPETRAN LTDA para mantenerse competitiva en el sector de transporte ante las altas necesidades y expectativas de los clientes solicita ante el ICONTEC una auditoría integral. La cual nos permite realizar la revisión y fusión de todo el sistema integrado de gestión de la empresa y el mejoramiento de este en todos los procesos de la misma.

Cabe resaltar algunos de Los beneficios que se generan al implantar adecuadamente un SIG como: Mejorar de forma continua el comportamiento respecto a la calidad y la imagen de la empresa respecto a los trabajadores, clientes, proveedores. Reducción de costos. Mejor efectividad en la toma de decisiones y en la credibilidad de los empleados. Mayor eficiencia en la toma de decisiones por la dirección, al disponer de una visión global de los sistemas. Mejor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado. Mejora de la imagen empresarial ante la sociedad, proveniente de sumar al prestigio actual la ventaja que proporciona el demostrar que la satisfacción de los clientes es la principal preocupación de la empresa. Trabajo en equipo, que resulta un factor determinante para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos planificados²⁸.

Para la empresa es de gran importancia actualizar el SIG, cumplir las normas, que todos los empleados tengan sentido de pertenencia, tomen conciencia y realicen acciones de mejora, preventivas o correctivas donde se puedan presentar no conformidades con el fin de prevenir y mejorar el sistema, contar con el apoyo de todos los socios, trabajar arduamente para la recertificación, tener la capacidad de ofrecer un servicio de muy buena calidad y estar pensando siempre en como satisfacer las necesidades de los clientes, que ellos sientan que son importantes para nosotros y que son parte de la cooperativa.

Con el desarrollo del proyecto se obtiene la oportunidad de conocer el proceso de recertificación de la norma NTC ISO 9001:2008 Sistema Gestión de Calidad, ISO 14001:2004 Sistema Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 Seguridad Industrial y Salud Ocupacional obteniendo experiencia empresarial y un crecimiento a nivel personal necesaria para un buen desempeño profesional.

²⁸ Beneficios del SIG disponible en http://www.camaramalaga.com/fileadmin/user_upload/ficheros/BENEFICIOS_GESTION.pdf recuperado el 04 de febrero de 2012.

5. OBJETIVO GENERAL

Verificar, revisar y actualizar el Sistema Gestión De Calidad, Sistema Gestión Ambiental, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional bajo las normas NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001: 2007 en la empresa **COPETRAN LTDA** con fines de recertificación.

5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico inicial sobre el estado actual de la empresa.
2. Hacer revisión detallada de cada uno de los procesos.
3. Proponer las actualizaciones correspondientes en manuales, procedimientos, formatos, códigos, instructivos y directrices del sistema de gestión integrado de calidad para la empresa, que aseguren una eficaz planeación, operación y control de sus procesos.
4. Analizar y verificar la información sobre todas las actualizaciones efectuadas.
5. Divulgar todas las actualizaciones realizadas en los procesos, las directrices organizacionales, la política los objetivos de calidad que permita que todos los miembros de la organización la conozcan.
6. Realizar el seguimiento y el cierre de las no conformidades del sistema integrado de gestión previamente a la auditoría de renovación integral del ente certificador.
7. Presentar las acciones correctivas y el control que se deben implementar para reducir las no conformidades detectadas en la auditoría renovación integral.
8. Realizar un diagnóstico final del estado de la empresa.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (que en griego significa "igual") fue creada en 1947, luego de la Segunda Guerra Mundial y se convirtió en un organismo dedicado a promover el desarrollo de normas y regulaciones internacionales para la fabricación de todos los productos, exceptuando los que pertenecen a la rama de la eléctrica y la electrónica. Así, se garantiza calidad y seguridad en todos los productos, a la vez que se respetan criterios de protección ambiental.

Actualmente, se trata de una red de instituciones en 157 países, que funciona centralmente en Ginebra, Suiza. Esta sede de coordinación internacional tiene tanto delegaciones de gobierno como de otras entidades afines. A pesar de su alta incidencia a nivel mundial, la participación de estas normas es voluntaria, ya que la ISO no posee autoridad para imponer sus regulaciones²⁹.

6.2 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Considerando los conceptos dados para los sistema de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo se puede definir que el Sistema de gestión Integrado es la parte del sistema de gestión empresarial para establecer las políticas y objetivos con respecto a varios aspectos (en este caso la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo), así como la planificación, implementación y control de las acciones para lograrlas.

Un sistema de gestión integrado para la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo está dirigido a la satisfacción de varias partes interesadas y a la realización de procesos eficaces, seguros e inocuos al medio ambiente.

El concepto del sistema de gestión integrado surge como una forma en que una organización puede asegurarse de que se cumpla de manera eficaz y eficiente con requisitos de varios sistemas de gestión. El Sistema Integrado de Gestión (SIG) puede cubrir todos los aspectos de la gestión institucional: la calidad del producto y el servicio al cliente, el mantenimiento de las operaciones, el desempeño ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, una eficiente gestión económica y contable, la efectividad del aprovisionamiento y otros sistemas³⁰.

²⁹ Concepto ISO disponible en <http://www.definicionabc.com/economia/iso.php> recuperado el 05 de febrero de 2012.

³⁰ SIG disponible en <http://www.eumed.net/ce/2009a/ecp.htm> recuperado el 06 de febrero de 2012.

6.2.1 Aspectos comunes para los sistemas de gestión:

El origen y necesidad de estos sistemas ha sido diferente: la calidad se ha desarrollado impulsada fuertemente por la competencia, por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial, la seguridad por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales, el medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad. A pesar de esto se ha asumido un mismo enfoque de gestión basado en el ciclo Deming (Planear – Hacer – Verificar - Actuar) y la mejora continua que implica:

1. Planificar el desempeño y programar las actividades a realizar mediante el establecimiento de políticas, objetivos, indicadores, metas y programas a lograr así como la definición de responsabilidades asociadas al desarrollo de los procesos y al cumplimiento de estas tareas.
2. Ejecutar las actividades según lo programado mediante la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos establecidos.
3. Controlar el cumplimiento de la ejecución tanto a nivel operativo (control y seguimiento en los procesos) como estratégico mediante las revisiones del sistema fundamentalmente aunque para algunos de los sistemas se utilizan otras formas de control.
4. Mejora continua del desempeño tomando acciones correctivas y preventivas para solucionar y evitar no conformidades³¹.

6.3 NORMA ICONTEC NTC-ISO 9001:2008

“La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente, incluyendo los procesos la mejora continua”³².

6.3.1 Principios de gestión de la calidad

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

³¹ *Ibíd.*,p.26

³² Norma ISO 9001:2008 disponible en http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/iso9001.pdf recuperado el 05 de febrero de 2012.

personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor³³.

6.3.2 Ventajas ISO 9001

- **Ventaja competitiva:** ISO 9001 debe estar impulsada por la alta gerencia, hecho que garantiza que la cúpula directiva dé un enfoque estratégico a los sistemas de gestión. Nuestro proceso de evaluación y certificación garantiza que los objetivos empresariales fluyen constantemente hacia los procesos y prácticas de trabajo a fin de asegurar que los activos se potencien al máximo.
- **Mejora el rendimiento empresarial y gestiona los riesgos empresariales:** ISO 9001 ayuda a los directivos a aumentar el rendimiento de la organización situándola en un nivel superior al de los competidores que no utilizan sistemas de gestión. La certificación facilita también la

³³Principios de Calidad disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad> recuperado el 05 de febrero de 2012.

medición del rendimiento y permite gestionar mejor los riesgos empresariales.

- **Atrae inversiones, mejora la reputación de la marca y elimina barreras al comercio:** La certificación según ISO 9001 potencia la reputación de marca de la organización y puede convertirse en una potente herramienta promocional. Envía un mensaje claro a todas las partes interesadas poniendo de manifiesto que es una compañía comprometida con el cumplimiento de las normas más rigurosas y la mejora continua.
- **Ahorra dinero:** Las pruebas demuestran que los beneficios financieros de las compañías que han invertido en un sistema de gestión de la calidad y en la certificación de éste según la norma ISO 9001 incluyen eficiencia operativa, aumento de las ventas, mayor retorno de la inversión y mayor rentabilidad.
- **Racionaliza las operaciones y reduce los residuos:** La evaluación del sistema de gestión de calidad se centra en los procesos operativos. Esto ayuda a las organizaciones a mejorar la calidad de los servicios y productos que suministran y ayuda a reducir los residuos y las reclamaciones de los clientes.
- **Fomenta la comunicación interna y levanta la moral:** ISO 9001 garantiza que los empleados se sientan más implicados gracias a las mejoras de la comunicación. Las visitas de evaluación continua pueden detectar antes cualquier falta de aptitud y desvelar problemas del trabajo en equipo.
- **Aumenta la satisfacción del cliente:** La estructura "planear, hacer, verificar, actuar" de la norma ISO 9001 garantiza que se tengan en cuenta y satisfagan las necesidades del cliente³⁴.

6.4 NORMA ICONTEC NTC-ISO 14001:2004

“Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y aquel sobre los que la organización

³⁴ Ventajas ISO 9001 disponible <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-9001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.

puede tener influencia. No establece por si misma criterios de desempeño ambiental específicos”³⁵.

6.4.1 Ventajas y motivaciones para la implantación de un sistema de gestión medioambiental.

La implantación de un sistema de gestión medioambiental mejora la posición competitiva de la empresa. Entre las principales ventajas y motivaciones para la implantación de un sistema de gestión medioambiental podemos encontrar las siguientes:

- Conformidad con las regulaciones legales: reduce los riesgos de incumplimiento de la normativa legal, por lo que evitará sanciones, multas, demandas judiciales, etc.
- Conformidad con las exigencias de los consumidores, introduciendo las exigencias medioambientales.
- La compañía será más vendible: refuerza las estrategias de diferenciación de productos, como por ejemplo obtención de etiquetas ecológicas.
- Puede facilitar el aumento de la cuota de mercado.
- Mejora la imagen interna y externa de la empresa.
- Mejor utilización de los recursos: estos recursos pueden ser las materias primas que procesa, recursos humanos, el tiempo que necesita para producir sus productos o el entorno físico de la organización.
- Mejor comunicación entre departamentos: un sistema de gestión cuenta con políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo desarrolladas por escrito, por lo que será fácil saber las responsabilidades de cada miembro de la organización y a quién dirigirse en cada caso.
- Niveles de seguridad superiores.
- Demostración de capacidad: el objetivo principal de la ISO 14000 es el mismo que el de la mayoría de las normas nacionales e internacionales, demostrar la capacidad de su compañía de ajustarse a un determinado modelo³⁶.

6.4.1 Lo que contiene ISO 14001

- Requisitos generales
- Política medioambiental
- Planificación de la implementación y funcionamiento
- Comprobación y medidas correctivas

³⁵ Norma ISO 14001: 2004 disponible en http://www.manizales.unal.edu.co/simege/descargas/ntc_iso_14001_2004.pdf recuperado el 05 de febrero de 2012.

³⁶ Ventajas ISO 14001:2008 disponible en <http://www.fida.es:8001/fida/VisNot?id=40772233eb5828ea0c41bbedc51393c> recuperado el 14 de febrero de 2012.

- Revisión de gestión

Ello significa que puede identificar aspectos del negocio que tienen un impacto en el medio ambiente y comprender las leyes medioambientales que son significativas para esa situación. El paso siguiente consiste en generar objetivos de mejora y un programa de gestión para alcanzarlos, con revisiones periódicas para la mejora continua. De este modo, podemos evaluar el sistema regularmente y, si cumple la normativa, registrar la compañía o la sede para la norma ISO 14001³⁷.

6.5 NORMA ICOTEC NTC-OHSAS 18001:2007

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

Hay que tener en cuenta que un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

OHSAS 18001 es la especificación de evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente.

OHSAS 18001 se ha concebido para ser compatible con ISO 9001 e ISO 14001 a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad³⁸.

6.5.1 OHSAS 18001 Trata las siguientes áreas clave

- Planificación para identificar, evaluar y controlar los riesgos

³⁷ ISO 14001 disponible en <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-14001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.

³⁸ OHSAS 18001:2007 disponible en http://www.qsiamerica.com/images/Descripcion_de_los_Cursos_-_OHSAS_18001_-_Version_A_-_June_2006_.pd recuperado el 05 de febrero de 2012.

- Programa de gestión de OHSAS
- Estructura y responsabilidad
- Capacitación, concientización y competencia
- Comunicación
- Control de funcionamiento
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Medición, supervisión y mejora del rendimiento

Cualquier organización que quiera implantar un procedimiento formal para reducir los riesgos asociados con la salud y la seguridad en el entorno de trabajo para los empleados, clientes y el público en general puede adoptar la norma BS OHSAS 18001³⁹.

6.5.2 Ventajas OHSAS 18001.

La certificación del sistema de gestión OHSAS 18001 permite a la organización demostrar que cumple las especificaciones y aporta las siguientes ventajas:

- Reducción potencial del número de accidentes
- Reducción potencial del tiempo de inactividad y de los costos relacionados
- Demostración de la conformidad legal y normativa
- Demostración a las partes interesadas del compromiso con la salud y la seguridad
- Demostración de un enfoque innovador y progresista
- Mayor acceso a nuevos clientes y socios comerciales
- Mejor gestión de los riesgos de salud y seguridad, ahora y en el futuro
- Reducción potencial de los costos de los seguros de responsabilidad civil⁴⁰.

³⁹ ISO 18001 disponible en <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/OHSAS-18001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.

⁴⁰ Ventajas ISO 18001 disponible <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/OHSAS-18001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.

7. MARCO METODOLÓGICO

Metodología

Para el desarrollo del sistema gestión de calidad, gestión ambiental, seguridad industrial, salud ocupacional en la empresa COPETRAN LTDA, se estructuró una metodología basada en ocho etapas fundamentales.

7.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

En esta primera etapa la organización se enfocó en realizar un diagnóstico para establecer en qué posición se tenía con respecto al proceso que se iniciaba de verificación, revisión, actualización y seguimiento del SGC, SGA, S y SO.

El diagnóstico consistió en una lista de verificación cuya estructura fundamental incluía los requisitos de la norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y criterios de calificación que determinaban el porcentaje de cumplimiento que presentaba la empresa. Dicho diagnóstico fue realizado por el asesor de COPETRAN LTDA, encargado de orientar el trabajo del estudiante de trabajo de grado.

Este proceso se desarrolló en dos etapas. En primer lugar se realizó una reunión con el gerente donde se explicó la manera como se llevaría a cabo el diagnóstico. En segunda instancia se realizaron reuniones para observar la documentación con los responsables de cada proceso, y de este modo contrastar la información recolectada para la actualización según los requisitos exigidos por las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

7.2 REVISIÓN Y VERIFICACIÓN LA DOCUMENTACIÓN

Esta etapa comprendió la actividades preliminar de la actualización del SGC, SGA, S y SO.

Se procedió a determinar el tipo de documentos que no se está utilizando, que están desactualizados que deben existir para garantizar el cumplimiento de las normas, y los procesos se llevarán a cabo de manera controlada, fue fundamental la revisión y verificación de formatos, procedimientos, instructivos, indicadores con el fin de determinar el estado actual de los procesos y de esta manera realizar lo necesario para poder cumplir los requisitos. Fue fundamental tener contacto con las personas relacionadas en los procesos. Lo primordial es actualizar la documentación según los requisitos de las normas y realizar una reunión con el responsable encargado de aprobar los respectivos documentos.

7.3 ACTUALIZACIÓN DEL SGC, SGA, S Y SO

Con el apoyo de todo el personal de la empresa se realizó la difusión y distribución de las actualizaciones en la documentación, procesos, formatos, instructivos, programas e información concerniente con la implantación del sistema. Para esto fue necesario tener en cuenta la disponibilidad del personal, la carga laboral, y los recursos. Debido a esto, se estableció un cronograma de capacitaciones teniendo en cuenta las restricciones anteriores.

7.4 CAPACITACIÓN

Esta etapa se llevó a cabo durante el desarrollo del proyecto. El departamento de HSEQ, el estudiante de trabajo de grado de COPETRAN LTDA, realizaron la respectiva programación y estuvo involucrado en la realización y cumplimiento de las mismas. Se inició con una inducción sobre la NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 con el fin de dar una visión general a todo el personal del proceso que se seguiría durante verificación, revisión y actualización del sistema.

Inicialmente se contó con la participación de todo el personal ya que consistió fundamentalmente en dar a conocer aspectos como terminología y fundamentación del sistema, así como empezar con la sensibilización de motivar e incrementar la nueva cultura de actualización del sistema integrado de calidad generando compromiso y disposición del personal, la otra parte de la capacitación se reunía solo al personal involucrado y responsable de los procesos debido a la falta de tiempo fue un factor que influyó en gran medida en el cumplimiento de la programación establecida.

7.5 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES

Una vez se determinó que el SGC, SGA, S y SO estaba actualizado y el personal preparado, se procedió a realizar el seguimiento y el cierre de no conformidades previamente a la auditoría de renovación integral. En esta etapa se pudo establecer de manera acertada el grado de cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 y el compromiso del personal con las actualizaciones del sistema.

Este seguimiento lo realizó el personal de la oficina de HSEQ.

7.6 AUDITORÍA DE RENOVACIÓN INTEGRAL.

La auditoría de renovación integral la realizó el ICONTEC. Las agencias que fueron auditadas: Cali, Medellín, Bogotá, Cartagena y la sede principal Bucaramanga, donde se auditaron todos los procesos de la empresa COPETRAN LTDA, bajo las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007.

7.7 PLAN DE ACCIÓN

Los responsables de los procesos y el departamento de HSEQ ejecutaron el plan de acción para los hallazgos que se presentaron, en este plan se establecieron las estrategias de mejoras para finales del año 2011 y el año 2012.

7.8 DIAGNÓSTICO FINAL

Se realizó un diagnóstico final para saber el estado actual del cumplimiento del sistema integrado de gestión después de ser actualizado.

8. DIAGNÓSTICO DEL SGC, SGA, S y SO

8.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El diagnóstico inicial sobre el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007, se realizó teniendo en cuenta la organización de los procesos y sus trabajadores con el fin de programar las actividades necesarias para la actualización del SIG, definiendo los procesos que requieren de mayor o menor tiempo.

Metodología

El objetivo es conocer el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos de las normas ICONTEC, se realizó un diagnóstico a través de una lista de verificación para cada norma. Este proceso fue realizado por el estudiante de trabajo de grado quien visitó la empresa y se entrevistó inicialmente con la oficina HSEQ y el gerente, donde dio a conocer la metodología a seguir para realizar dicho diagnóstico.

Finalizado esto, se realizaron entrevistas con los responsables de cada proceso. A través de preguntas y muestra de evidencias, el asesor registraba dichos resultados.

Para obtener los resultados del diagnóstico se establecieron los siguientes criterios, puntajes y fórmula:

8.2 CRITERIOS PARA LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007

Tabla 1. Criterios para las normas ISO

INICIAL	CRITERIO	PUNTAJE
NA	No Aplica	-
NE	No Existe	0
P	Planificado, pero no implementado	1
DO&SA	Requisito implementado, con registros, evidencias pero sin actualizar.	2
DO	Requisito implementado, con registros, evidencias y resultados.	3
A	Aplica, bajo la norma	4

Fuente: Autor

Fórmula

$$\frac{\sum \text{Puntajes de cada Numeral}}{\text{Puntaje máximo de cada Numeral}} * 100 \%$$

A continuación se presenta un esquema de la lista de verificación que se utilizará para las tres normas:

Tabla 2. Lista de Verificación.

<i>NUMERAL</i>	<i>REQUISITO</i>	<i>NE</i>	<i>NA</i>	<i>DO&SA</i>	<i>DO</i>	<i>A</i>	<i>IM</i>	<i>OBSERVACIONES</i>

Fuente: Autor

8.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

A continuación se muestra el porcentaje de cumplimiento de la empresa en las tres normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, de acuerdo al análisis realizado y al final de documento está la lista de verificación que se utilizó para saber el porcentaje de cada una de las normas. **Ver Anexo A. Lista de verificación del diagnóstico inicial del sistema integrado de gestión.**

Es importante destacar que estos resultados no garantizan la eficacia del sistema gestión de calidad, ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional implementada hasta el momento por la empresa COPETRAN LTDA. Es por esto que fue necesario que el estudiante de trabajo de grado iniciara con la revisión y verificación de la documentación.

8.3.1 Norma ISO 9001:2008

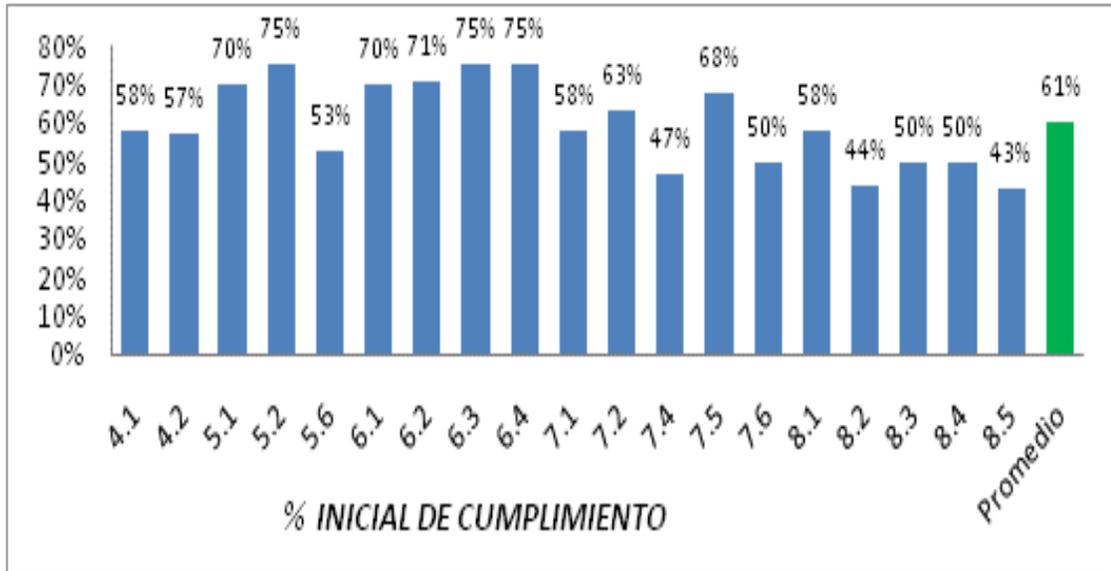
Tabla 3. Resultados diagnóstico Inicial ISO 9001:2008

NUM.	REQUISITO	% INC. DE CUMPLIM
4.1	Requisitos Generales	58%
4.2	Requisitos De La Documentación	57%
5.1	Compromiso De La Dirección	70%
5.2	Enfoque Al Cliente	75%
5.3	Política De La Calidad	75%
5.4	Planificación De La Calidad	50%
5.5	Responsabilidad Autoridad Y Comunicación	72%
5.6	Revisión Por La Dirección	53%
6.1	Provisión De Recursos	70%
6.2	Recursos Humanos	71%
6.3	Infraestructura	75%
6.4	Ambiente De Trabajo	75%
7.1	Planificación De La Realización Del Producto Y/O Servicio	58%
7.2	Procesos Relacionados Con El Cliente	63%
7.4	Compras	47%
7.5	Producción Y/O Prestación Del Servicio	68%
7.6	Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición.	50%
8.1	Medición, Análisis Y Mejora	58%
8.2	Seguimiento Y Medición	44%
8.3	Control Del Producto Y/ O Servicio No Conforme	50%
8.4	Análisis De Datos	50%
8.5	Mejora	43%
PROMEDIO		61%

Núm.: Numeral

% INC. CUMPLI: Porcentaje inicial de cumplimiento

Gráfica 1. Diagnóstico inicial ISO 9001:2008



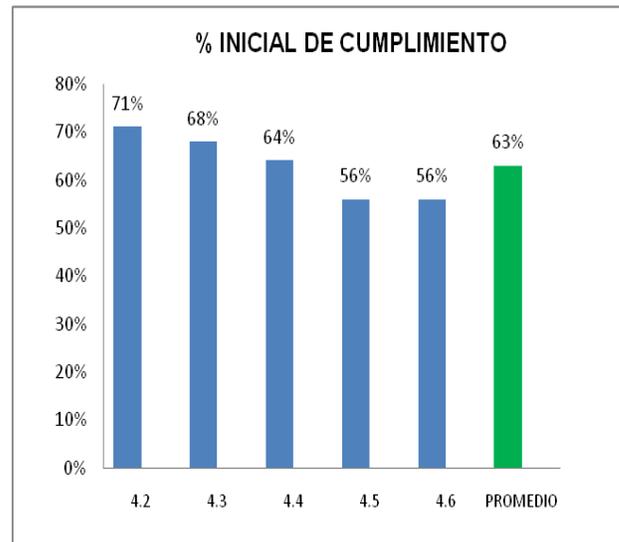
Fuente: Autor

8.3.2 Norma ISO 14001:2004

Tabla 4. Resultados diagnóstico inicial ISO 14001:2004

NUM.	REQUISITO	% INC. DE CUMPLI.
4.2	Política Ambiental	71%
4.3	Planificación	68%
4.4	Implementación Y Operación	64%
4.5	Verificación	56%
4.6	Revisión Por La Dirección	56%
PROMEDIO		63%

Gráfica 2. Diagnóstico inicial ISO 14001:2004



Fuente: Autor

Núm.: Numeral

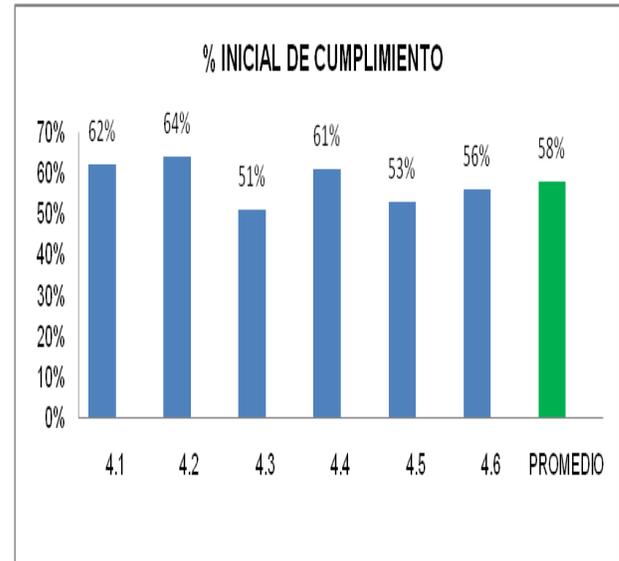
% INC. CUMPLI: Porcentaje inicial de cumplimiento

8.3.3 Norma OHSAS 18001:2007

Tabla 5. Resultados diagnóstico inicial OHSAS 18001:2007.

NUM.	REQUISITO	% INC. DE CUMPLI.
4.1	Requisitos Generales	62%
4.2	Política De S Y So	64%
4.3	Planificación	51%
4.4	Implementación Y Operación	61%
4.5	Verificación	53%
4.6	Revisión Por La Dirección	56%
PROMEDIO		58%

Gráfica 3. Diagnóstico OHSAS 18001:2007.



Fuente: Autor

Núm.: Numeral

% INC. CUMPLI: Porcentaje inicial de cumplimiento

Lo anterior conforma el diagnóstico inicial de la empresa en las respectivas normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, y muestra que aún estando certificada tiene un porcentaje bajo de cumplimiento, Es por esto que fue necesario levantar acciones correctivas y de mejora, donde el estudiante de trabajo de grado, actualizará el sistema integrado de gestión.

9. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Metodología

Esta etapa se dividió en dos fases la primera el estudiante de trabajo de grado se reunió con el responsable de cada proceso con el fin de revisar detalladamente cada uno de ellos, y la segunda fase proponer y realizar las actualizaciones correspondientes en la documentación.

Para revisar los procedimientos, formatos, instructivos, manuales, códigos de todos los procesos se realizó el siguiente esquema.

Tabla 6. Revisar, Analizar documentación

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN

Fuente: Autor

La empresa COPETRAN LTDA ha establecido, documentado e implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG), para mejorar continuamente el desempeño de la organización, conforme a los Documentos de Referencia.

Para tal efecto, se han identificado y clasificado los procesos en las siguientes categorías y con las siglas que se representa cada uno de ellos.

- **PROCESOS GERENCIALES** **PG**
 - Planificación PL
 - Seguimiento, evaluación y mejora EV
 - HSE HSE
 - Gestión de Recursos GR

- **PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO** **PS**
 - Comercial CM
 - Formalización del servicio FS
 - Tránsito y entrega de la mercancía. TE

- **PROCESOS DE APOYO** **PA**
 - Gestión Humana GH
 - Seguridad SE
 - Gestión Documental GD

Mapa de los procesos del SIG ver Figura 2.

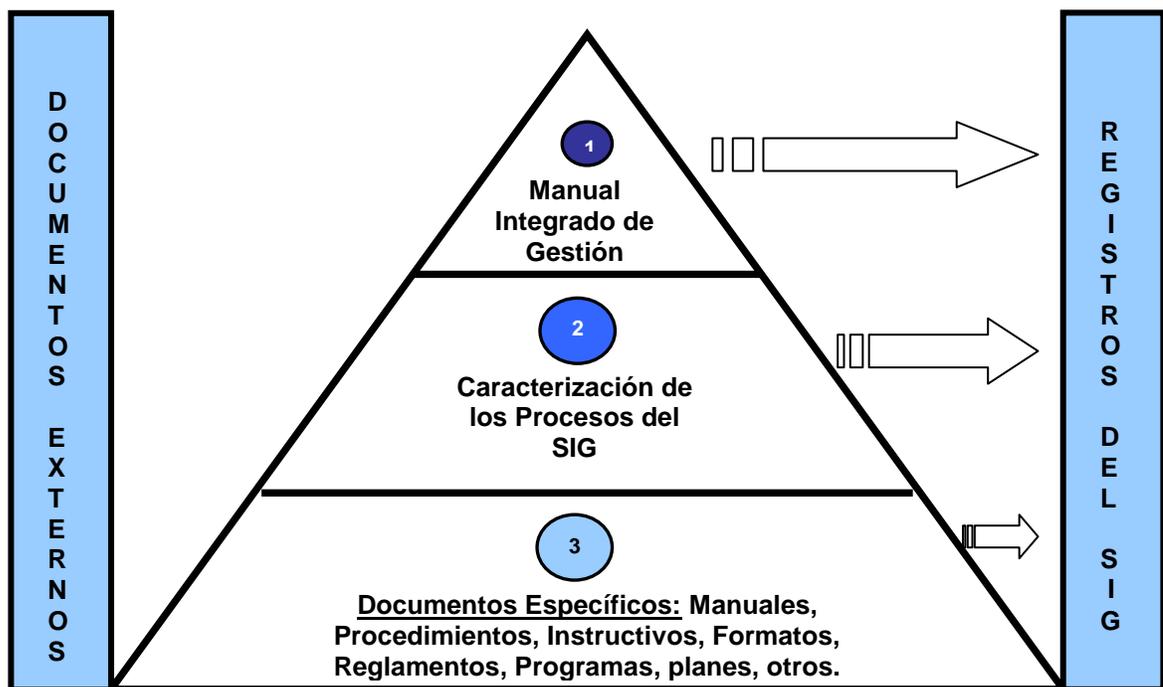
La secuencia e interacción de los procesos del SIG se describe en la caracterización de procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control eficaz, están definidos en los procedimientos e instructivos correspondientes, se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento del SIG, así como la medición y el análisis del mismo.

Para lograr los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, COPETRAN LTDA se apoya en la identificación de riesgos, auditorías del sistema, inspecciones, acciones correctivas y preventivas y en la Revisión por la Dirección⁴¹.

9.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

El SIG en COPETRAN posee la siguiente estructura documental:

Figura 3. Estructura Documental



Fuente: Requisitos de documentación, Intranet Copetran <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/MA-PL-01-E8.pdf> recuperado el 13 de enero 2012.

⁴¹ Requisitos de documentación, Intranet Copetran <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/MA-PL-01-E8.pdf> recuperado el 13 de enero 2012.

Nivel 1: *Manual Integrado de Gestión*, documento que describe la forma como la empresa cumple con cada uno de los requisitos de norma y hace referencia a los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión “SIG”.

Nivel 2: *Caracterización de Procesos*, documento que describe en forma general el objetivo, las actividades que realizan los procesos (Entradas – Actividades – Salidas), los recursos, responsables, requisitos y documentos de referencia de cada uno de los procesos del SIG y los indicadores que permiten realizar el seguimiento (verificación).

Nivel 3: *Documentos específicos*: son documentos que se elaboran con el fin de brindar detalles de la operación del negocio. Estos tipos de documentos se relacionan a continuación⁴²:

• TIPO DE DOCUMENTO	SIGLA DEL DOCUMENTO
Manuales	MA
Procedimientos	PR
Instructivos	IT
Formatos	FT
Programas	PG
Reglamentos	RG
Documentos Externos	DE
Planes	PN

⁴² *Ibíd.*, p. 20.

La documentación que se empezó a revisar fue los procesos gerenciales:

9.2 PROCESOS GERENCIALES

9.2.1 Planificación

Tabla 7. Planificación

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-PL-01	Caracterización de planificación.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 .
Manual	MA-PL-01	Manual integrado de gestión.	Al manual se actualizó el objetivo.
Indicadores desde 2010	ID-PL-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
HISTÓRICOS INDICADORES	HI-PL-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

➤ **MA-PL-01 MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

En el manual integrado de gestión se le actualizó el objetivo y algunas normas técnicas, márgenes, tipo de letra.

Objetivo

El objetivo de este Manual es describir **de forma global, la existencia del Sistema integrado de Gestión (SIG) de Copetran para el servicio de transporte de carga, conforme con los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007 y la BASC V3:2008** legales y reglamentarios, los establecidos con los clientes y los que la organización ha establecido.

Se actualizó por:

Objetivo Actualizado

El objetivo de este Manual es describir el Sistema integrado de Gestión (SIG) de Copetran para el servicio de transporte de carga, conforme con los requisitos

legales y reglamentarios, los establecidos con los clientes y los que la organización ha establecido.

9.2.2 Seguimiento evaluación y mejora

Tabla 8. Seguimiento Evaluación y Mejora

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-EV-01	Caracterización Seguimiento Evaluación y mejora.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . En el documento se eliminó el formato FT-EV-17 control de informes sistematizados porque no se está utilizando.
Procedimientos	PR-EV-02	Acciones correctivas y preventivas.	El nombre del formato estaba incompleto FT-EV-04 Solicitud de Acción, se completó el nombre FT-EV-04 Solicitud de acción correctiva o preventiva.
	PR-EV-04	Auditoría contable y financiera en agencias sistematizadas y manuales.	Se actualizaron los números de los códigos.
	PR-EV-05	Procedimiento revisión y control	El responsable del proceso actualizó el procedimiento y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó al formato, la emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
	PR-EV-06	Procedimiento para revisión y control de comprobantes	
Formato	FT-EV-01	Control de producto no conforme	El documento tenía FT-EV-01/Emisión 3 pero en la intranet tenía emisión 4 por lo tanto se actualizó.
	FT-EV-17	Control de informes sistematizados	Se eliminó el formato porque ya no se utiliza.
	FT-EV-25	Conciliación bancaria principal	Se creó el formato de conciliación bancaria principal y se subió a la intranet.
Indicadores Desde 2010	ID-EV-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-EV-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

➤ **EN EL DOCUMENTO PR-EV-04 AUDITORÍA CONTABLE Y FINANCIERA EN AGENCIAS SISTEMATIZADAS Y MANUALES.**

Se actualizaron los números de los códigos en el procedimiento.

Códigos sin actualizar	Nombre	Códigos actualizados
FT-EV-10	Arqueo de Caja	FT-EV-09
FT-EV-11	Arqueo Agencias manuales	FT-EV-10
FT-EV-12	Arqueo bases	FT-EV-11
FT-EV-13	Conciliación Bancaria	FT-EV-12
FT-EV-14	Verificación de activos fijos	FT-EV-13
FT-EV-15	Relación de papelería	FT-EV-14
FT-EV-16	Observaciones	FT-EV-15
FT-EV-17	Solicitud de estados de cartera	FT-EV-16

9.2.3 HSE

Tabla 9. HSE

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-HSE-01	Caracterización HSE	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizó los indicadores de eficacia.
Procedimientos	PR-HSE-02	Seguridad en el manejo y uso de montacargas.	Se agregó el nombre al formato FT-HSE-11 Inspección de montacargas.
	PR-HSE-03	Capacitación entrenamiento y exámenes.	Se agregaron los anexos en el procedimiento.
	PR-HSE-09	Uso racional del recurso hídrico y energético	Se agregó anexo FT-HSE-44 Registro consumo agua y energía, y se actualizó la emisión.
	PR-HSE-10	Contingencias para el transporte terrestre de mercancías peligrosas.	Se agregaron los anexos
	PR-HSE-14	Procedimiento de evacuación médica MEDEVAC	El responsable del proceso creó el documento y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó al formato, emisión y código correspondiente.
Instructivo	IT-HSE-25	Equipos críticos	
Formato	FT-HSE-13	Presupuesto	El documento tenía FT-HSE-13/ Emisión 1 pero en la intranet tenía emisión 2 por lo tanto se actualizó.

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Indicadores Desde 2010	ID-HSE-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-HSE-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

En la caracterización del proceso se actualizó los indicadores de eficacia.

- Índice de Frecuencia de Incidentes de Trabajo
- Índice de Frecuencia de IT con Incapacidad
- Índice de Severidad de IT
- Índice, Índice Severidad por Ausentismo
- Tasa de Ausentismo por EC
- Tasa de Ausentismo por EP
- Índice de Consumo de Recursos
- Índice de Residuos Sólidos Reciclados
- Índice de Residuos Sólidos Entregados para su Destinación Final e Índice de Control de Emisión de Gases.

➤ **PR-HSE-03 CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO Y EXÁMENES.**

Se actualizó los anexos del procedimiento.

ANEXOS

- FT-HSE-06 Análisis del puesto de trabajo
- FT-HSE-07 Cronograma de actividades
- FT-HSE-20 Orden de exámenes médicos
- FT-HSE-22 Remisión a EPS
- FT-HSE-23 Certificado de Actitud Medica
- FT-HSE-24 Diagnóstico de salud conductores carga y pasaje
- FT-HSE-25 Cargos capacitación y entrenamiento
- FT-HSE-27 Resultado de evaluación HSE
- FT-HSE-28 Asistencia capacitación curso integrado de formación
- FT-HSE-32 Contenido HSE curso integrado de formación
- FT-HSE-36 Profesiograma
- IT-HSE-04 Perfil médico conductores

➤ **PR-HSE-10 CONTINGENCIAS PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS.**

Se actualizó los anexos del procedimiento.

- FT-HSE-07 Cronograma de actividades
- FT-HSE-21 Matriz objetivos, metas e indicadores
- PG-HSE-02 Programa de mercancías peligrosas
- PG-HSE-04 Prevención y control de alcohol tabaco y drogas.
- PG-HSE-08 Vigilancia epidemiológica riesgo de lesiones osteomusculares.
- PG-HSE-10 Vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.

9.2.4 Gestión de Recursos

Tabla 10. Gestión de Recursos

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-GR-01	Caracterización de Gestión de Recursos.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 3, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizó el objetivo, un indicador de eficiencia y se creó un indicador de eficacia de la caracterización.
Procedimientos	PR-GR-05	Procedimiento para copias de seguridad.	- Se agregó las definiciones: Tivoli, Bash, Label. - Se actualizó todo el numeral 6.DESARROLLO
	PR-GR-06	Procedimiento para la actualización de los archivos maestros.	El procedimientos fue actualizado por el responsable del procesos y el estudiante de grado lo ajustó a la emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
	PR-GR-07	Mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware.	El procedimiento se eliminó porque no se está utilizando.
	PR-GR-11	Ingreso de incidencias en el sistema de mesa de ayuda	El responsable del proceso creó el documento y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó a la emisión, código correspondiente y lo subió a la intranet.
Instructivos	IT-GR-01	Cobro jurídico y Prejurídico.	El responsable de cartera nacional actualizó el documento y el estudiante de grado lo ajustó al formato, emisión, código correspondiente y lo subió a la intranet.
	IT-GR-03	Normas y políticas específicas para el otorgamiento del crédito.	El documento fue actualizado y subido a la intranet.

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
	IT-GR-08	Solicitud de acceso a Sistemas de Información.	Se le hicieron actualizaciones al instructivo.
	IT-GR-10	Solicitud de desarrollo o modificación de sistemas de información.	El responsable del proceso lo actualizó en su totalidad y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó al formato, emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
	IT-GR-11	Control soporte funcional a usuarios de los sistemas de información S.I	
	IT-GE-14	Actualización de Red para P.C.	Al instructivo se le hicieron algunas modificaciones.
	IT-GR-17	Producción reportes AS400	Se actualizaron los informes debido a que algunos informes ya no se están imprimiendo.
	IT-GR-24	Instalación del sistema de información en carga.	El responsable del proceso actualizó todo el instructivo y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó a la emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
	IT-GR-13	Generación de archivos autoliquidación de nómina.	Los documentos se eliminaron porque no se está utilizando.
Formatos	FT-GR-20	Solicitud modificación o desarrollo de sistemas de información.	
	FT-GR-24	Instalación nueva versión sistema de información.	
	FT-GR-27	Control de soporte funcional a usuarios.	
	FT-GR-01	Formato cobro administrativo.	
	FT-GR-19	Solicitud de acceso a sistemas de información.	Se actualizó la plantilla para ajustarlo al manejo que se le está dando actualmente en las solicitudes de ingreso a los diferentes módulos de la Cooperativa.
	FT-GR-26	Reporte novedades de agencias	Se agregó una casilla de Logtrans.

	FT-GR-39	Formato cobro Prejurídico	El responsable de cartera nacional creó el formato y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó al formato, emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
Indicadores Desde 2010	ID-GR-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-GR-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

En la caracterización se realizaron las siguientes actualizaciones:

- Objetivo actualizado

Desarrollar y asegurar una infraestructura conforme a las necesidades y expectativas de la cooperativa garantizando los recursos de las herramientas, equipos y los sistemas de información y telecomunicaciones necesarias para mantener en óptimas condiciones desarrollo de la operación.

- Indicador Eficiencia actualizado

Cumplimiento de cronograma de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo en las agencias.

- Se agregó un Indicador en Eficacia

Cumplimiento a solicitudes de soporte a usuarios.

- Nombre del cargo actualizado

Jefe Oficina de sistemas y Jefe oficina de Desarrollo

- Se actualizó por: Jefe Oficina de Sistemas y telecomunicaciones.
- Se actualizaron los siguientes códigos

Códigos Sin Actualizar	Nombre	Códigos Actualizados
FT-GR-01	Selección de proveedores de insumos o servicios	FT-GR-06
FT-GR-08	Evaluación de proveedores de insumos o servicios	FT-GR-07
FT-GR-09	Evaluación de proveedores empresa de servicios de control de tránsito	FT-GR-08
FT-GR-15	Evaluación de proveedores empresas de servicios temporales	FT-GR-09

Códigos Sin Actualizar	Nombre	Códigos Actualizados
FT-GR-13	Evaluación de proveedores empresas de vigilancia y-o alarmas	FT-GR-10
FT-GR-26	Evaluación de proveedores parque automotor	FT-GR-12
FT-GR-16	Registro de proveedores	FT-GR-13
FT-GR-17	Control de Visita a proveedores	FT-GR-14
FT-GR-19	Orden de compra	FT-GR-15
FT-GR-31	Solicitud de acceso a Sistemas de Información	FT-GR-19
FT-GR-21	Baja equipos de Oficina, Cómputo o repuestos	FT-GR- 29
FT-GR-30	Traslado de Activos Fijos	FT-GR-31
FT-GR-22	Formato de entrada de equipos para chequeo técnico	FT-GR-30
FT-GR-35	Orden de servicio	FT-GR-32
FT-GR-32	Relación de equipos prestados	FT-GR-35
FT-GR-28	Hoja de vida equipos de cómputo	FT-GR-34
PR-GR-02	Selección, Evaluación y Re-evaluación de proveedores	PR-GR-03
PR-GR-08	Compras	PR-GR-04
PR-GR-06	Procedimiento para instalación y mantenimiento de equipos e infraestructura	PR-GR-08

➤ **IT-GR- 01 Cobro Jurídico Y Prejurídico**

El instructivo se actualizó totalmente. Las actualizaciones realizadas obedecen a los siguientes aspectos:

1. En el instructivo actual la agencia desarrolla las etapas de cobro administrativo y cobro prejurídico, se requiere realizar una actualización para que la etapa de cobro prejurídico se desarrolle en cartera nacional y el administrativo como etapa inicial del proceso.
2. Es importante para la jefatura de cartera nacional, ejercer un mayor control sobre los rubros que se pasan a cobro jurídico, con las actualizaciones propuestas toda la cartera de difícil recuperación, que requiera cobro prejurídico o jurídico se canalizará a través del asesor comercial de cartera nacional, y no como se está ejecutando el proceso actualmente que las agencias le entregan casos a la oficina jurídica o abogados externos, sin enterar a cartera nacional para los ajustes respectivos, y lo más importante el desconocimiento en el manejo de la información.
3. Unificar el formato que debe utilizarse en las agencias para el cobro administrativo, se ha observado que utilizan diferentes modelos, e incluso unas agencias a iniciativa propia proyectan cartas de cobro con información diferente al formato propuesto.

4. Reglamentar el período de tiempo para ejecutar las etapas del proceso en cobro administrativo: treinta días, y cobro prejurídico: 8 días, actualmente está a libre decisión y se han observado casos que han demorado varios meses en iniciar el proceso. Es claro que la etapa de Cobro jurídico no se puede establecer ningún límite de tiempo, en atención a que todo depende como se desarrolle el proceso ejecutivo, el cual puede demorar meses o años y somos totalmente ajenos a definirlo.

➤ **IT-GR-03 NORMAS Y POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

- En el primer párrafo se actualizó ejecutivo de ventas por asesor comercial.
- Se agregó los ítems de requeridos para solicitud del crédito.
- Se actualizó el orden de los numerales del instructivo.
- En el numeral 5 se agregó: los agentes se encargarán de analizar los recursos
- Se actualizó la tabla de otorgamiento del plazo de pago y aprobación.

MONTO CRÉDITO	PLAZO CRÉDITO	EVALUACIÓN	APROBACIÓN
1 a 30 Salarios mínimos	30	Mensual	Agente, Asesor Comercial, Subgerente Carga, Jefe de Cartera Nacional.
30 a 60 Salarios mínimos	45	Mensual	Agentes, Subgerente Carga, Jefe cartera Nacional.
Más de 60 Salarios mínimos	Condiciones del contrato	Mensual	Contrato prestación de servicios

➤ **IT-GR-08 SOLICITUD DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Se eliminó **ACCESOS A SISTEMAS DE INFORMACIÓN y sus numerales:** hace referencia a los Sistemas de Información que el usuario necesita para realizar las labores asignadas.

Sistemas de Información: A continuación se enumeran los Sistemas de Información a los cuales un Usuario puede tener acceso:

1. Sistema de información de cartera: permite realizar únicamente consulta sobre la información de la cartera de los asociados de la cooperativa.
2. Sistema de información del CIC: Permite actualizar datos de monitoreo de los vehículos.
3. Sistema de información de contabilidad: permite realizar comprobantes contables y consultas sobre la información contable de la Cooperativa.

4. Sistema de información de cumplidos de pasajes: permite realizar el cumplido de los tiquetes para hallar el producido de los vehículos.
5. Sistema de Información de cumplidos de carga: permite realizar el cumplido de las planillas de carga para hallar el producido los vehículos.
6. Sistema de información de cumplidos auditoría: permite consultar datos de cumplidos de Pasajes, así como ver inconsistencias y activar o desactivar tiquetes.
7. Sistema de información ICAM: (Informe Contable Agencias Manuales), solo para usuarios de auditoría, debidamente autorizados por el auditor interno.
8. Sistema de información ficha técnica: permite actualizar los datos de los vehículos afiliados a la Cooperativa.
9. Sistema de Información de nómina conductores: permite el procesamiento de la nómina de los conductores de la cooperativa.
10. Sistema de información de préstamos: permite consultar el estado de cuenta de los asociados, este sistema está autorizado para: gerencia, subgerencia, financiera, cartera socios y cartera comercial.
11. Sistema de información de papelería: permite asignar rangos de papelería a las diferentes agencias de la cooperativa.
12. Sistema de información de tesorería: hace referencia a la información contable de la tesorería de la oficina principal.
13. Sistema de Información de Carga: realizar únicamente consulta sobre la información de las agencias de carga.
14. Otros: en caso de que el sistema de información requerido no figure en el listado.

Módulo / Perfiles: En esta área se debe marcar con una X todas las casillas de los Sistemas de Información teniendo en cuenta si se desea tener o no acceso a éstos.

Aprobado: Esta columna es sólo para el uso de la Oficina de Sistemas, por lo cual no debe diligenciar ningún dato en ella.

Se actualizó por:

SOLICITUD DE ACCESO: hace referencia a los Sistemas de Información que el usuario necesita para realizar las labores asignadas. Debe marcar con una X si desea o no solicitar el acceso y en el campo de rol debe colocar las funciones que va a desempeñar el empleado.

Se eliminó En Acceso A Servicios De Red:

Aprobado: Esta columna es sólo para el uso de la oficina de sistemas, por lo cual no debe diligenciar ningún dato en ella. La oficina de sistemas por medio de la persona encargada, evalúa los accesos y/o servicios solicitados y asigna el usuario de red, la clave, así como los datos de correo electrónico.

Se actualizó el siguiente párrafo:

Finalmente se crean los accesos y/o servicios en los equipos autorizados, se da a conocer la clave al usuario el cual debe cambiarla por seguridad una vez ingrese al módulo y se firma por parte del usuario y el funcionario de sistemas.

➤ **IT-GR-14 ACTUALIZACIÓN DE RED PARA P.C.**

Se actualizó el numeral 3 asignación de direcciones IP debido a que ha aumentado los equipos de oficina.

ASIGNACIÓN DE DIRECCIONES IP
AGENCIAS

Equipos Activos y servidores: van desde 192.168.1.1 a la 192.168.1.9

Tesorería: 192.168.1.10

Equipos: 192.168.X.11 a 192.168.X.49

OFICINA PRINCIPAL

- Se eliminó la fila de RAS
- Se agregó la fila impresoras de red para VLAN

➤ **IT-GR-17 PRODUCCIÓN REPORTES AS400**

Se actualizaron los informes debido a que no se están imprimiendo.

- *Se eliminó en balances:*

Gerencia

Subgerencia

- *Se eliminó en producción de vehículos por socio:*

Gerencia

Subgerencia

Asetrans

Secretaria

Sistemas

- *Se eliminó en producción de socios*

Subgerencia

Secretaria

- *Se eliminó cobro de administración*

Sistemas

- *Se eliminó totales de cartera:*

Sistemas

Gerencia

Subgerencia

- *Se eliminó producción real de rosados*

Sistemas

- *Se eliminó estadísticas de remesas planilladas:*

Primero

Gerencia

Subgerencia

Coord. Carga

Segundo

Subgerencia

Coord. Carga

- *Se eliminó en ayuda mutua*

Sistemas

- *Se eliminó en radicaciones*

Sistemas

Asetrans

- *Se eliminó*

ESTADÍSTICAS DE ENVÍOS: auditoria, envíos

ESTADÍSTICAS DE ENTEROS: auditoria, financiera

INGRESOS Y EGRESOS: auditoria, financiera

- *Se eliminó de auxiliares*

230504-00020 FINANCIERA

170501-00000 / 174585-00010 CONTABILIDAD (activos fijos)

- *Se eliminó el listado de vehículos*

➤ **IT-GR-18 ACTUALIZACIÓN SISTEMA DE PRÉSTAMOS**

Hacer copia de seguridad a la base de datos
Prestamos3 en Orión

- Se actualizó por: hacer copia de seguridad a la base de datos
Prestamos3 en Argos

- **SUBIR LIQUIDACIÓN DE ASOCIADOS:**

a) Ubicar PCSOCMAE renombrado como:

-ARCHIVO2.TXT en c:\Planos.

-ARCHIVO1.TXT corresponde a las liquidaciones de año anterior al año en curso.

b) Borrar las liquidaciones del año en curso de la tabla liquidación_socios

c) Correr el Programa Liquidación. Parámetros:

- Año: Año en curso (2003)

- Archivo: ARCHIVO2.TXT

d) Borrar Liquidaciones Sobrantes

- Se actualizó por:

- **SUBIR LIQUIDACIÓN DE ASOCIADOS:**

a) Ubicar el archivo PCSOCMAE renombrado como PCSOCMAE.txt en c:\Planos.
Corresponde a las liquidaciones del mes liquidado.

b) Correr el programa PMigrarResultosLiquidacion.exe.

- **SUBIR CARTERA ACTIVA:**

a) Eliminar Trigger de tabla detalle_comprobantes

b) Eliminar los registros que NO son del mes en
curso de detalle_comprobantes y de
comprobantes

c) Ubicar el archivo PCDOCACT.txt en c:\Planos

d) Correr el Programa Cartera

Se actualizó por:

- **Subir Cartera Activa:**

a) Ubicar el archivo PCDOCACT renombrado como PCDOCACT.txt en c:\Planos

b) Correr el Programa PMigrarCartera.exe.

- **CALCULAR SALDOS:**

a) Correr el procedimiento sp_crear_saldos();

b) Subir el Trigger de detalle_comprobantes.

c) Actualizar en Parámetros Fecha de Corte
Préstamos

Se actualizó por:

- **Actualizar Bd Prestamos3**

a. Se hace copia bd préstamos.

b. Se borra bd Prestamos3.

c. Se crea bd Prestamos3 y se sube copia bd préstamos.

- **PR-GR-05 PROCEDIMIENTO PARA COPIAS DE SEGURIDAD.**

Se agregó las siguientes definiciones y se actualizó todo el numeral 6. Desarrollo

TIVOLI: Software de gestión de almacenamiento que automatiza copia de seguridad de datos y restaura las funciones.

BASH: código programado para llevar a cabo ciertas tareas bajo ambiente Linux.

LABEL: etiqueta, rotulo, nombre que se le coloca a la cinta de Almacenamiento.

- **PR-GR-06 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS MAESTROS.**

Se actualizaron los siguientes numerales del procedimiento:

En el numeral 5. RESPONSABLES

Se eliminó el último párrafo porque la información se mantiene actualizada en el servidor y no hay que enviarla a las agencias, los programas la consultan en línea.

Los integrantes de la oficina de sistemas son responsables de enviar la información de actualización de socios, vehículos y conductores a las agencias de la cooperativa.

En el numeral 6.1 Actualización de los datos de las agencias

El Auxiliar del departamento de contabilidad debe diligenciar el formato de reporte de novedades de agencias (FT-IT-11). Además informar a las agencias de carga de la novedad, para que en la agencia el funcionario autorizado por el agente realice la actualización por el módulo de despachos del sistema de información de carga.

Se elimina esa parte ya que no tienen que informar a las agencias de carga.

Se agregó el párrafo:

El ingeniero de soporte Logtrans de la oficina de sistemas procede a actualizar los datos en la base de datos de las agencias en Logtrans y deja constancia en el reporte de la actividad que realizó.

En el numeral 6.2 Actualización de los datos de códigos contables

Se eliminó porque no tienen que informar a las agencias de carga y se le agrega la actualización en Logtrans y SAP.

El auxiliar del departamento de contabilidad debe diligenciar el formato de reporte de novedades de códigos contables (FT-IT-08), además informar a las agencias de carga de la novedad, para que en la agencia el auxiliar de tesorería realice la actualización por el módulo de tesorería del sistema de información de carga. Actualizar los datos en LOGTRANS y SAP, enviar el formato a la oficina de sistemas.

Se eliminó este párrafo porque el programa de pasajes no maneja el módulo de tesorería.

El ingeniero de soporte de pasajes de la oficina de sistemas procede a actualizar los datos en la base de datos de las agencias de pasajes señaladas en el reporte y deja constancia en éste de la actividad que se realizó.

El ingeniero de soporte de la oficina de sistemas realiza el proceso necesario para la actualización de la información en el servidor ORION con base en el manual de usuario de programas de consultas y señala en el reporte que la actualización fue realizada.

Se elimina este párrafo porque no sé está ejecutando esta actualización.

Se actualizaron los nombres de los formatos porque estaban mal.

9.3 PROCESOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.3.1 Comercial

Tabla 11. Comercial

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-CM-01	Caracterización Comercial	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizó el objetivo, un indicador de eficiencia y se creó un indicador de eficacia de la caracterización. También se hizo una nueva entrada en la caracterización.
Procedimientos	PR-CM-01	Presentación y oferta del servicio	Se actualizaron los siguientes ítems en el numeral 6,1 presentación
	PR-GR-02	Procedimiento para negociación y contratación.	En el numeral 5 Responsables se elimina la palabra encomiendas. Y se eliminó todo el numeral: 6. 5 Comunicación Interna en Copetran.
Instructivos	IT-CM-01	Normas y políticas específicas para el otorgamiento de crédito	Se eliminó el instructivo porque no se está utilizando.
Formatos	FT-CM-01	Registro de creación y modificación de datos maestros clientes.	Se actualizó todo el formato y se le agregó concepto de agente y concepto cartera regional.
	FT-CM-04	Formato ficha técnica del cliente	Se le hicieron algunas actualizaciones.
Indicadores Desde 2010	ID-CM-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-CM-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

➤ **CA-CM-01 CARACTERIZACIÓN COMERCIAL**

Se creó una nueva entrada.

PROC. ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	P	A	PROC. SALIDAS
Partes Interesadas	FT-CM-07 Encuesta del servicio transporte de carga	Medición del nivel de satisfacción.	Análisis del nivel de satisfacción		X	Planificación

*P= Principal A= Agencia *PROC: Proceso

➤ **PR-CM-01 PRESENTACIÓN Y OFERTA DEL SERVICIO**

Se actualizaron los siguientes ítems en el numeral 6,1 presentación

1. Registro de Constitución y Gerencia expedido por la cámara de comercio con una antigüedad no mayor a 60 días.
2. Últimos Estados Financieros: Balance General y Estado de Resultados.
3. Copia de la última declaración de renta (opcional).
4. Fotocopia del Rut. (Opcional).
5. Fotocopia de la CC del representante Legal (opcional).
6. Dos Referencias comerciales.
7. Una referencia financiera.
8. Carta firmada por el Representante Legal autorizando a los funcionarios encargados de solicitar el transporte y efectuar el pago. (Opcional).
9. Pagaré firmado sellado y con codeudor solvente o en su defecto carta de compromiso de pago firmada por el representante Legal en la que se acoge a realizar el pago de facturas de acuerdo al plazo otorgado.
10. Acuerdo de Seguridad (opcional)

El asesor comercial, agente o jefe de despachos debe remitir los documentos a la jefatura de cartera de la agencia para la respectiva verificación de documentos y pre-estudio financiero.

INDICADORES RIESGO DE BASC

En el numeral 7 en donde dice. Cada responsable de evaluar los clientes deberá presentar el informe anual del indicador tabulado a la gerencia general.

En el numeral 6.1 Presentación

- Cliente frecuente: El cliente se comunica con la cooperativa, o el jefe de despachos o el ejecutivo de venta se comunica con éste vía telefónica, fax

o e-mail; con el objetivo de conocer las necesidades diarias de transporte de las empresas que poseen cuenta corriente.

Se actualizó por:

- Cliente frecuente: El cliente se comunica con el jefe de despachos de la Cooperativa, o con el Asesor Comercial informado por vía telefónica, fax o e-mail; con el objetivo de conocer las necesidades diarias de transporte de las empresas que poseen cuenta corriente.

➤ **FT-CM-04 FORMATO FICHA TÉCNICA DEL CLIENTE**

Se actualizó los documentos requeridos para solicitud del crédito.

1. Registro de Constitución y Gerencia expedido por la cámara de comercio con una antigüedad no mayor a 60 días.
2. Últimos Estados Financieros: Balance General y Estado de Resultados.
3. Copia de la última declaración de renta (opcional).
4. Fotocopia del Rut. (Opcional).
5. Fotocopia de la CC del representante Legal (opcional).
6. Dos Referencias comerciales.
7. Una referencia financiera.
8. Carta firmada por el Representante Legal autorizando a los funcionarios encargados de solicitar el transporte y efectuar el pago. (Opcional).
9. Pagaré firmado sellado y con codeudor solvente o en su defecto carta de compromiso de pago firmada por el representante Legal en la que se acoge a realizar el pago de facturas de acuerdo al plazo otorgado.
10. Acuerdo de Seguridad (opcional)

CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO se actualizó el ítem 1

1. Para el cobro se presenta el Original y dos copias de la factura de venta de transporte, de las cuales deberán ser devueltas el original y la copia " Cliente", debidamente firmadas legiblemente, selladas por la entidad con su respectivamente recha fecha de recibido.

En condición de facturación y pago se actualizó el numeral 4

Según el código del comercio en su Artículo 1028 "RECLAMOS POR PÉRDIDAS O AVERÍAS", Modificado D.E. 01/90 Art. 36 Expresa que "Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notoria o apreciable a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada.

Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento de la cosa, sea imposible apreciar su estado en el momento de la entrega, podrá el destinatario recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega"

9.3.2 Formalización del servicio

Tabla 12. Formalización del servicio

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-FS-01	Caracterización formalización de servicio.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizaron algunos códigos.
Procedimientos	PR-FS-01	Recolección de Mercancía	En los anexos se actualizó el código de inspección operacional y se elimina el formato de pre-operacional. FT-GR-12 Inspección operacional FT-GR-36
	PR-FS-04	Manejo de contenedores	En el documento se actualizó el código del formato FT-GR-12 Inspección operacional FT-GR-36 .
	PR-FS-05	Despacho de vehículo con carga refrigerado.	El formato FT-FS-08 Lista de chequeo para vehículos se actualizó. FT-FS-08. Formato Lista de chequeo para vehículos refrigerados.
	PR-FS-06	Procedimiento para transporte de mercancías peligrosas.	En el procedimiento se eliminó el formato pre-operacional.
	PR-FS-07	Generación de despachos y llegadas de vehículos	En el procedimiento se actualizó el código y nombre del formato FT-TE-02 Reporte de Vehículos queda de la siguiente manera FT-TE-02 Reporte de Vehículos en los Puestos de Control Vehicular.
Indicadores Desde 2010	ID-FS-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-FS-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

Se actualizaron los siguientes códigos en la caracterización.

Códigos sin actualizar	Nombre	Códigos actualizados
FT-FS-01	Encuesta del servicio de transporte de carga	FT-CM-07
FT-FS-02	Control visita a clientes	FT-CM-02
FT-FS-06	Inspección operacional	FT-GR-06
FT-FS-07	Inspección de ingreso	FT-GR-37
FT-FS-09	Ficha técnica	FT-GR-33
FT-FS-10	Control diario de solicitud de servicio	FT-CM-03
PR-FS-08	Inspección Operacional	PR-GR-09
PR-FS-09	Inspección de Ingreso	PR-GR-10
IT-FS-02	Ficha Técnica	IT-GR-27
IT-FS-03	Encuesta a clientes	IT-CM-02

9.3.3 Tránsito y entrega de la mercancía

Tabla 13. Tránsito y Entrega de la mercancía

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-TE-01	Caracterización tránsito y entrega de la mercancía.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizaron algunos códigos.
Procedimientos	PR-TE-05	Monitoreo de Vehículos	Se actualizó el código y nombre del formato FT-TE-02 Reporte de Vehículos en los Puestos de Control Vehicular.
Indicadores Desde 2010	ID-TE-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-TE-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

Se actualizaron los siguientes códigos en la caracterización

Códigos Sin Actualizar	Nombre	Códigos Actualizados
FT-TE-04	Control de producto no conforme se cambió el código	FT-EV-01
FT-TE-02	Control despacho de refrigerados	FT-TE-03
FT-TE-03	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FT-TE-01

Códigos Sin Actualizar	Nombre	Códigos Actualizados
PR-TE-01	Coordinación de salida vehículos a carretera	FT-TE-03
PR-TE-02	Realizar tránsito internacional de mercancía	PR-TE-04
PR-TE-03	Monitoreo de vehículos	PR-TE-05
PR-TE-02	Administración de reclamos por faltantes, sobrantes, daños y/o averías de mercancías.	PR-TE-01
PR-TE-05	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	PR-TE-02
PR-TE-06	Control de producto no conforme	PR-EV-03

9.4 PROCESOS DE APOYO

9.4.1 Gestión humana

Tabla 14. Gestión Humana

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-GH-01	Caracterización Gestión Humana	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se actualizaron nombres de algunos documentos.
Procedimientos	PR-GH-01	Procedimiento para selección, contratación y retiro del personal.	Se actualizó el procedimiento.
Instructivo	IT-GH12	Requisitos para aspirantes a conductores.	El responsable creó el documento y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó al código y emisión correspondiente y lo subió a la intranet.
Formato	FT-GH-11	Requisitos para contratación de empleados.	Se actualizó el formato.
	FT-GH-17	Verificación de documentos	El responsable del proceso creó el documento y el estudiante de trabajo de grado lo ajustó la emisión, código correspondiente y lo subió a la intranet.
	FT-GH-39	Informe psicosocial	
	FT-GH-36	Constancia de seguridad social	El formato se eliminó porque no se está utilizando.

	FT-GH-56	Formato prueba de clima organizacional	El documento tenía FT-GH-56/ Emisión 1 pero en la intranet tenía emisión 2 por lo tanto se actualizó.
	FT-GH-58	Calificación CIF	Se eliminó el formato porque no se está utilizando.
Indicadores Desde 2010	ID-GH-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-GH-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

➤ **CA-GH-01 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN HUMANA**

Los siguientes códigos fueron los que se completaron en la caracterización

FT-GH-05 Inscripción visitas domiciliarias

FT-GH-12 Formato encuesta de formación del personal.

FT-GH-20 Formato Evaluación de Desempeño

PR-GH-01 Procedimiento selección, contratación y retiro de personal

PR-GH-06 Procedimiento para estudio disciplinario.

Se completó el segundo ítem de la entrada de seleccionar en la caracterización.

- Actual: psicosocial (pruebas psicotécnicas, visita domiciliaria y entrevista).
- **Propuesto:** Proceso psicosocial (Pruebas psicotécnicas, Entrevista psicológica, Informe psicosocial, Concepto psicosocial e Informe visita domiciliaria)

➤ **PR-GH-01 PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y RETIRO DEL PERSONAL.**

En el numeral 4 definiciones se agregó la definición concepto psicosocial.

- **Concepto Psicosocial:** Documento que reúne todos los elementos que componen el proceso psicosocial, en él se aprueban los aspectos más relevantes de la entrevista psicológica, la visita domiciliaria y las pruebas psicotécnicas.

En el numeral 6.1.4. Recepción de documentos

Se actualizó el numeral 6.1.4.1. Empleados

El aspirante debe cumplir con los requisitos establecidos en el formato FT-GH-11 y firmar el formato FT-GH-32. Constancia de autorización personal.

En el numeral **6.1.4.2. Conductores** en el párrafo se eliminó el FT-GH-36 Constancia de seguridad social porque no se está utilizando.

Las inscripciones para los aspirantes se llevan a cabo en la Coordinación de Recursos Humanos hasta el día anterior al que está programado el inicio del Curso Integrado de Formación (CIF). Los aspirantes deben diligenciar los formatos FT-GH-35, FT-GH-37 y cumplir con los requisitos establecidos en el instructivo IT-GH-12.

En el numeral 6.1.5. Verificación de documentos

La Coordinación de Recursos Humanos realiza una verificación de la veracidad de la información consignada en los documentos, certificados de estudio, certificados laborales y demás documentos solicitados; adicionalmente se verifica la autenticidad y vigencia del SIMIT; una vez se ha aprobado, son trasladados al departamento de Seguridad, el cual verifica la autenticidad de la cédula de Ciudadanía, libreta militar, licencia de conducción y certificado judicial. Dicha verificación se consigna en los formatos FT-GH-06 si se trata de empleado y FT-GH-54 si se trata de un conductor. Posteriormente se realiza la toma de huellas decadaclares la cual se realiza en el formato FT-GH-31.

Se actualizó por:

La Coordinación de Recursos Humanos realiza una verificación de la información consignada en los documentos, certificados de estudio, certificados laborales y demás documentos solicitados; adicionalmente se verifica para los Conductores la autenticidad y vigencia del SIMIT; una vez se han aprobado, son trasladados al departamento de Seguridad, el cual verifica la autenticidad de la Cédula de Ciudadanía, libreta militar, licencia de conducción (Conductores) y certificado judicial. Dicha verificación se consigna en los formatos FT-GH-06 si se trata de un empleado y FT-GH-54 si se trata de un conductor. Posteriormente se realiza la toma de huellas decadaclares la cual se realiza en el formato FT-GH-31.

En el numeral 6.1.6. Aplicación de pruebas

Tiene como finalidad evaluar las capacidades, actitudes, aptitudes y habilidades del aspirante a conductor o empleado. Todos los aspirantes deben presentar pruebas psicotécnicas, entrevista e informe psicosocial y visita domiciliaria.

Se actualizó el orden de la aplicación de pruebas

- **Pruebas Psicotécnicas**

Se agregó informe psicosocial

- **Informe psicosocial**

Establece el análisis de los resultados de las pruebas aplicadas a los aspirantes junto con las recomendaciones u observaciones pertinentes a realizar al aspirante. Se utiliza el formato FT-GH-39.

- **Entrevista psicológica**
- **Concepto psicosocial del aspirante**

El psicólogo responsable, elabora un concepto en donde aprueba los aspectos más relevantes de la entrevista psicológica y los resultados de las pruebas psicotécnicas del aspirante. Éste concepto se plasma en el formato FT-GH-40. Teniendo en cuenta la aprobación del concepto psicosocial se procederá a realizar la visita domiciliaria.

- **Informe visita domiciliaria**

Permite conocer el entorno social del aspirante, el cual influye en la calidad de su trabajo, tener contacto directo con la esposa o compañera, hijos (as), hermanos (as) y demás miembros del núcleo familiar. Permite escuchar directamente a los miembros de la familia del aspirante, conocer de manera descriptiva las condiciones de vivienda y aspectos socioeconómicos que lo rodean (vecindario, estrato, ingresos del núcleo familiar, escolaridad, pasatiempos, etc.) para tal fin se utiliza el formato FT-GH-04. La inscripción para la visita domiciliaria se realiza al momento de presentar las pruebas psicotécnicas, para lo cual se diligencia el formato FT-GH-05.

La persona responsable de realizar la visita domiciliaria recibirá orientación por parte de la oficina de seguridad antes de realizar esta actividad. Es muy importante evaluar el nivel de vulnerabilidad del aspirante y poder evidenciar potenciales situaciones de riesgo dentro de las políticas empresariales de seguridad y dentro de los estándares BASC.

En los siguientes numerales se realizaron actualizaciones 6.2.1. EMPLEADOS, 6.2.1.1. Firma de Contrato

Una vez concluido y aprobado el proceso de selección, al aspirante se autoriza la realización de los exámenes médicos según el formato FT-GH-15 y se inicia el trámite de contratación según el tipo de vinculación autorizada por la Gerencia General, la cual puede ser directamente con la Cooperativa o a través de empresa de servicios temporales.

Numeral 6.2.1.1.1. Contratación directa

Se actualizó el último párrafo

El empleado debe diligenciar el formato FT-GH-07, el cual contiene toda la información básica requerida para realizar el ingreso en el sistema. Toda la documentación se archiva en la hoja de vida verificando que se encuentren todos los documentos relacionados en la lista de chequeo según formato FT-GH-17. Verificación de documentos.

Numeral 6.2.1.1.2. Contratación por empresa de servicios temporales

Se agregó el segundo párrafo

El nuevo empleado debe presentar en la Coordinación de Recursos Humanos fotocopia de todos los documentos que se deben anexar en una hoja de vida para un determinado cargo, los cuales serán archivados para control y seguimiento. Además debe diligenciar el formato FT-GH-07, el cual contiene toda la información básica requerida para realizar el ingreso en el sistema.

Numeral 6.2.2. CONDUCTORES

El siguiente numeral se actualizó todo:

Numeral 6.2.2.1. Firma de contrato

Una vez culminado el proceso de selección, si no existe novedad al respecto que le impida ingresar a la empresa, se procede a realizar las afiliaciones a la Seguridad Social, Caja de Compensación, Seguro de Vida y apertura de la cuenta de nómina. El trabajador debe dirigirse a las entidades correspondientes a radicar las afiliaciones y entregarla posteriormente en la Coordinación de Recurso Humano.

El contrato laboral y cláusulas adicionales son elaborados por la Coordinación de Recursos Humanos, el cual es firmado por el Asociado, conductor, Coordinación de

Recursos Humanos y Representante Legal. El contrato, las cláusulas y las afiliaciones son archivados en la hoja de vida del conductor. El conductor debe diligenciar el formato FT-GH-07, el cual contiene toda la información básica requerida para realizar el ingreso en el sistema. Toda la documentación se archiva en la hoja de vida verificando que se encuentren todos los documentos relacionados.

Numeral 6.2.2.2. Entrega de carnet

El empleado se dirige a la Coordinación de Recurso Humano, donde se le tomara la fotografía digital y una vez suministrada la información de nombre, cédula, código y tipo de sangre se la hará la impresión del carnet, el cual deberá portar siempre que se encuentre ejerciendo sus funciones. Al momento de hacer entrega del carnet el empleado debe firmar el formato FT-GH-21-Listado de Carnet. Cuando un carnet se extravié el funcionario, deberá traer el denuncia de la pérdida del mismo, en caso de deterioro deberá solicitar un nuevo carnet.

Se actualizó así:

El empleado se dirige a la Coordinación de Recursos Humanos, donde se le entrega el FT-GH-25 Emisión del Carnet, con el fin de llevar un control sobre el ingreso del personal y en donde se diligencia la información del nombre, cédula, código y tipo de sangre, seguidamente se le tomará la fotografía digital y se suministrara la información para la impresión del carnet, el cual deberá portar siempre que se encuentre ejerciendo sus funciones. Al momento de hacer entrega del carnet el empleado debe firmar el formato FT-GH-21 Listado de Carnet. Cuando un carnet se extravié el funcionario deberá traer la denuncia de la pérdida del mismo, en caso de deterioro deberá solicitar un nuevo carnet.

Con el fin de tener actualizado el álbum fotográfico de todo el personal de Recursos Humanos mantendrá un archivo digital de cada uno de los empleados.

Numeral 6.2.2.3. Entrega de dotación

Una vez superado el período de prueba (3 meses) el empleado se dirigirá a la Coordinación de Recurso Humano a solicitar la dotación correspondiente al año, la cual consta de tres conjuntos de ropa. Una vez suministrada la talla se hará entrega de las prendas según el tipo que actividad que realice, dejando evidencia en el formato FT-GH-27, el cual será archivado en la hoja de vida. Los responsables del proceso de Gestión Humana en las agencias, serán los encargados de la devolución a Recurso Humano, del formato debidamente firmado.

Se actualizó así:

Una vez firmado el contrato laboral el conductor se dirigirá a la Coordinación de Recurso Humano a solicitar la dotación, la cual consta de camisa y pantalón y así sucesivamente cada cuatro meses se le hará entrega de un conjunto para cumplir con lo establecido de tres conjuntos en el año. Esta entrega quedara evidenciada en el formato generado por el sistema SAP el cual será archivado en la hoja de vida.

Los anexos se actualizaron de la siguiente manera.

Se eliminó el FT-GH-36 Constancia de Seguridad social y se actualizaron los siguientes documentos:

- FT-GH-03 Requisición de personal
- FT-GH-04 Formato visita domiciliaria
- FT-GH-05 Inscripción visitas domiciliarias.
- FT-GH-06 Verificación de estudios laborales
- FT-GH-07 Información de empleados y conductores.
- FT-GH-09 Formato salida de personal
- FT-GH-11 Requisitos para contratación de empleados
- FT-GH-15 Autorización exámenes médicos
- FT-GH-17 Verificación de documentos.
- FT-GH-18 Paz y salvo conductor
- FT-GH-21 Listado de Carné
- FT-GH-25 Formato orden para carné
- FT-GH-29 Formato ingreso de personal
- FT-GH-30 Paz y salvo liquidación empleados
- FT-GH-31 Formato huellas decadactilares
- FT-GH-32 Constancia autorización personal
- FT-GH-35 Hoja de Vida aspirante a conductor
- FT-GH-37 Presentación y Recomendación
- FT-GH-40 Concepto Psicosocial
- FT-GH-41 Entrevista Psicológica
- FT-GH-49 Prueba Práctica de Conducción
- FT-GH-54 Análisis de Documentos a Aspirantes
- IT-GH-12 Requisitos aspirantes a conductores.

➤ **PR-GH-02 PROCEDIMIENTO FORMACIÓN, ENTRENAMIENTO Y BIENESTAR DEL PERSONAL.**

Se actualizó algunos conceptos en el numeral 4 Definiciones.

- **Capacitación informal:** Ocurre en forma natural cada vez que un empleado asume una posición nueva o trabaja para desarrollar nuevas habilidades. Más comúnmente, toma la forma de capacitación en el trabajo en el cual al nuevo empleado se le dan a conocer los procedimientos por un empleado existente o el Jefe inmediato. Este tipo de capacitación confía en que el nuevo empleado observe a los empleados más experimentados y aprenda por medio de ensayo y error.
- **Formación:** Proceso continuo de aprendizaje permanente, en el cual se hace necesario el uso efectivo de las nuevas herramientas para el aprendizaje, permitiendo aprender en forma práctica y aumentar de este modo la autoestima, la motivación y el compromiso de los alumnos, propiciando, que el alumno esté en condiciones de transmitir lo adquirido a otros compañeros.

Se actualizó por:

- **Capacitación informal:** Se realiza cada vez que un empleado asume nuevo cargo o trabaja para desarrollar nuevas habilidades. En la capacitación del trabajo se le dan a conocer los procedimientos por un empleado existente o el Jefe inmediato. Este tipo de capacitación se ejecuta atreves de la observación directa a empleados con mayor experiencia para adquirir conocimiento del área de trabajo.
- **Formación:** Es un proceso de aprendizaje de mayor aplicabilidad y adecuación al puesto de trabajo, en el cual se hace necesario el uso efectivo de las nuevas herramientas para adquirir conocimiento, permitiendo aprender en forma práctica y aumentar de este modo la autoestima, la motivación y el compromiso, propiciando, que el alumno esté en condiciones de transmitir lo aprendido a su compañeros.

Los anexos se actualizaron de la siguiente manera:

Se eliminó
FT-GH-58 Calificación CIF

Se agregó

- FT-GH-12 Encuesta de formación y capacitación continuada

- FT-GH-13 Cronograma anual de formación y capacitación continuada
- FT-GH-14 Verificación de Asistencia
- FT-GH-20 Evaluación de Desempeño
- FT-GH-56 Prueba para la medición del Clima Organizacional
- FT-GH-27 Evaluación de la Capacitación
- FT-FH-26 Evaluación del Programa de Capacitación
- MA-GH-01 Manual de responsabilidades

➤ **FT-GH-11 REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS**

Se eliminó la siguiente tabla.

CUANDO HAYA REALIZADO **TODAS** LAS AFILIACIONES DEBE PRESENTARSE PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE INDUCCIÓN:

INDUCCIÓN OFICINA SEGURIDAD	Fecha realización	Firma Responsable
INDUCCIÓN OFICINA HSE	Fecha realización	Firma Responsable
INDUCCIÓN RECURSOS HUMANOS	Fecha realización	Firma Responsable
INDUCCIÓN OFICINA DE CALIDAD	Fecha realización	Firma Responsable

UNA VEZ TERMINADO LO ANTERIOR, SE FIRMA EL CONTRATO CON TODAS LAS CLÁUSULAS TENIENDO COMO FECHA DE INICIO LA **FECHA DE LAS AFILIACIONES**.

9.4.2 Seguridad

Tabla 15. Seguridad

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-SE-01	Caracterización Seguridad	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1 . También se eliminó el formato FT-SE-05 Formato informe novedades vehículos en tránsito.
Procedimientos	PR-SE-04	Procedimiento para atención de siniestros y contingencias.	Se actualizó el documento.

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Formato	FT-SE-01	Control de visitantes	Se subió el documento a la intranet.
	FT-SE-03	Formato de reporte inmediato de seguridad	Se actualizaron los teléfonos dejando los celulares y el 6446933.
	FT-SE-04	Acuerdo De Seguridad	El código FT-SE-04 era el Formato Soporte de investigación de accidentes de la plataforma y caracterización. Ese formato se eliminó pero el código se ajustó a un nuevo formato ACUERDO DE SEGURIDAD .
	FT-SE-05	Formato informe novedades vehículos en tránsito.	El formato se eliminó porque ya no se está utilizando.
	FT-SE-10	Formato de horario para auxiliares de C.I.C	Se actualizó la emisión y la firma de jefe de oficina de seguridad por la de ASISTENTE C.I.C COPETRAN.
	FT-SE-13	Formato indicador de siniestralidad	Se eliminó la palabra indicador del formato.
	FT-SE-14	Formato de reporte nocturno de vigilantes país	Al formato se le agregó el código del instructivo que se utiliza para hacer el formato IT-SE-06
	FT-SE-17	Solicitud cambio de turno.	Se borró la palabra LTDA. Se actualizó el cero del año, se agregó Señor, en jefe de oficina se le quita la palabra CIC, y se actualizó la emisión.
	FT-SE-21	Formato de apertura de minutas	Se actualizó el título, se eliminó la palabra ACTAS DE por APERTURA #
	FT-SE-23	Datos personales de empleados del área de seguridad	Eliminar la palabra LTDA.
Indicadores Desde 2010	ID-SE-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-SE-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

➤ **PR-SE-04 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SINIESTROS Y CONTINGENCIAS.**

Se actualizó el numeral 6.

En COPETTRAN se realiza control a los vehículos en carretera, por medio del software diseñado para este fin, en el que se registra el dato de la hora de reporte suministrado por el conductor y los puestos de control vehicular fijo o virtual. Este programa nos indica las demoras detectadas al paso de los vehículos por cada puesto de control, **señalando en color gris, cuando son términos normales y rojo o morado dependiendo del tiempo de retardo.**

Se actualizó por:

Señalando en diferentes colores conforme al tiempo de retardo.

Se elimina la palabra sitrans después de sistema

(Demora en llegar al puesto de control, celular apagado, no responde, información sobre el mismo o pánico generado en el **sistema**)

Se elimina el sitrans después de la palabra sistema

ALERTA ROJA (reacción de búsqueda) con las autoridades, organismos del estado, frentes de seguridad y demás alianzas estratégicas con que se cuenta, al tiempo que se continúa verificando con el monitoreo del **sistema** (si el vehículo cuenta con él)

Se separa el párrafo y se elimina el formato FT-SE-05

Toda situación que se presente en la operación de tránsito de la mercancía es informada por el C.I.C a la oficina de origen y destino, a través de correo electrónico, quienes deben establecer comunicación con el cliente.

Si se trata de un accidente se debe coordinar lo pertinente, para evitar saqueos de mercancía, auxilio del conductor y traslado del vehículo si se requiere; a la vez se debe informar al funcionario de la empresa que se encuentre más próximo al lugar de los hechos, para que se desplace de inmediato y cumpla con las demás indicaciones que se le impartan en el momento (levantamiento de actas, fotografías, coordinación con autoridades y/o miembros de apoyo).

Se elimina incluyendo cualquier novedad donde se vea la integridad física de los ocupantes del vehículo se debe diligenciar el formato FT-SE-04 reporte de investigación de accidentes.

Se actualizó por:

Para la investigación sobre accidentes donde se vea afectada la integridad física de los ocupantes del vehículo, se debe notificar a HSE para que se apersona del caso y cumpla con las acciones correspondientes para estos casos, de la acción realizada el funcionario del CIC que actuó directamente en el caso debe dejar registro escrito en la minuta del Centro de Información y Control.

Los anexos se actualizaron de la siguiente manera:

- DF-SE-02 Flujo grama de atención de siniestros y contingencias se elimina
- FT-SE-02 Relación de siniestros.
- FT-SE-03 Reporte inmediato a seguridad.
- FT-SE-13 Indicador de siniestralidad.
- FT-SE-16 Informe concepto de Seguridad.

9.4.3 Gestión Documental

Tabla 16. Gestión Documental

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	ACTUALIZACIÓN
Caracterización	CA-GD-01	Caracterización Gestión Documental.	El formato de la caracterización tenía código FT-GD-03/Emisión 4, pero al formato no se le ha hecho ninguna actualización por lo tanto la emisión es FT-GD-03/Emisión 1.
Formato	FT-GD-13	Eliminación Documental	Se actualizó la emisión de los documentos
	FT-GD-33	Control de despacho de correspondencia interna	
Indicadores Desde 2010	ID-GD-#	Indicadores desde 2010	El responsable del proceso hizo los indicadores y el estudiante de trabajo de grado los ajustó al formato, código y emisión correspondiente y los subió a la intranet. Ver Anexo B. Lista indicadores del SIG.
Históricos Indicadores	HI-GD-#	Históricos indicadores	

Fuente: Autor

10. ACTUALIZACIÓN DEL SGC, SGA, S y SO

Metodología

Esta etapa se realizó en dos fases primero se analizó y se revisó las actualizaciones realizadas en la documentación, posteriormente se procedió a verificar que los documentos ya estuvieran actualizados y ajustados al formato, emisión, nombre que les corresponde y debidamente guardados en PDF para luego subirlos uno por uno a la intranet.

Después de tener toda la documentación actualizada en la intranet. En la segunda fase se procedió a divulgar a las agencias que procedieran a utilizar los formatos, instructivos que fueron ajustados, también por medio de las capacitaciones se les divulgó al personal de la empresa que entrarán a la intranet y descargarán los documentos actualizados y que dejarán de utilizar documentación obsoleta que tenían en medio físico debido a que se podría presentar una no conformidad de gestión documental.



INTRANET
Servicios corporativos



Fuente: Intranet COPETTRAN LTDA disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012

A continuación por medio de pantallazos se mostrará la última fecha en el que el documento fue actualizado y publicado en la intranet.

10.1 CARACTERIZACIONES ACTUALIZADAS

Tabla 17. Caracterizaciones actualizadas ⁴³

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	Todas		PROCESO:	Todos			
TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN			FT-GD-32 / Emisión 2			
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
CA-CM-01	CARACTERIZACIÓN COMERCIAL	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	7	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-EV-05	SEGUIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-FS-01	CARACTERIZACIÓN FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	7	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-GD-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-GH-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN HUMANA	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	8	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-GR-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS	RESPONSABLES DE PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-HSE-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO HSE	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	7	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-PL-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANIFICACIÓN	GERENCIA GENERAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-SE-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO SEGURIDAD	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	7	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
CA-TE-01	CARACTERIZACIÓN TRANSITO Y ENTREGA DE LA MERCANCÍA	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	7	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

Fuente: Intranet COPETRAN LTDA disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012

⁴³ Fuente: Intranet COPETRAN LTDA disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012

10.2 PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS

Tabla 18. Procedimientos actualizados⁴⁴

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	Todas		PROCESO:	Todos			
TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTOS			FT-GD-04 / Emisión 2			
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
PR-CM-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y OFERTA DEL SERVICIO	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-CM-02	PROCEDIMIENTO PARA NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-EV-02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	5	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-EV-05	REVISIÓN Y CONTROL	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-EV-06	REVISIÓN Y CONTROL DE COMPROBANTES	OFICINA DE AUDITORIA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-FS-01	RECOLECCION DE MERCANCIA	SUB GERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-FS-04	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE CONTENEDORES	SUB GERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-FS-05	PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE VEHÍCULO CON CARGA REFRIGERADA	COORDINADOR DE REFRIGERADOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-FS-07	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE DESPACHOS Y LLEGADAS DE VEHÍCULOS	SUB GERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-GH-01	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y RETIRO DE PERSONAL	GESTIÓN HUMANA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-OFICINA HSEQ	2011-09-12
PR-GH-02	PROCEDIMIENTO PARA FORMACIÓN, ENTRENAMIENTO Y BIENESTAR DEL PERSONAL	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

⁴⁴ Ibid,p.76

PR-GR-03	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	6	ARCHIVO-HSEQ	2011-04-14
PR-GR-04	COMPRAS	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-05-17
PR-GR-05	PROCEDIMIENTO PARA COPIAS DE SEGURIDAD	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-GR-06	PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS MAESTROS	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-GR-08	PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-05-17
PR-GR-11	INGRESO DE INCIDENCIAS EN EL SISTEMA DE MESA DE AYUDA	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	GESTIÓN DE RECURSOS	2011-09-12
PR-HSE-02	PROCEDIMIENTO SEGURIDAD EN EL MANEJO Y USO DE MONTECARGA	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-HSE-03	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y EXAMENES MEDICOS	OFICINA HSE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-HSE-09	PROCEDIMIENTO USO RACIONAL DE RECURSO HIDRICO Y ENERGETICO	DEPARTAMENTO HSE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
PR-HSE-14	PROCEDIMIENTO DE EVACUACION MEDICA MEDEVAC	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - HSEQ	2011-07-25
PR-SE-04	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SINIESTROS Y CONTINGENCIAS	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

10.3 INSTRUCTIVOS ACTUALIZADOS

Tabla 19: Instructivos Actualizados⁴⁵

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:		Todas		PROCESO:		Todos	
TIPO DE DOCUMENTO:		INSTRUCTIVOS				FT-GD-07 / Emisión 2	
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
IT-CM-03	ENVIO DE DOCUMENTOS	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - HSEQ	2011-02-01
IT-GH-01	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-05-11
IT-GH-12	REQUISITOS PARA ASPIRANTES A CONDUCTORES	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-08-22
IT-GR-01	INSTRUCTIVO COBRO JURÍDICO Y PREJURÍDICO	RESPONSABLES PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

⁴⁵ *Ibíd.*, p.76

IT-GR-03	NORMAS Y POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	RESPONSABLES DE PROCESO GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-08	SOLICITUD DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESPONSABLES PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-10	SOLICITUD DE DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESPONSABLES PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-11	CONTROL DE SOPORTE FUNCIONAL A USUARIOS DE LOS S.I.	RESPONSABLES PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-14	ACTUALIZACIÓN DE RED PARA P.C.	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-17	PRODUCCIÓN REPORTES AS400	RESPONSABLES DE PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-18	ACTUALIZACIÓN SISTEMA DE PRÉSTAMOS	RESPONSABLES DE PROCESO DE GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-GR-24	INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN CARGA	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
IT-HSE-25	EQUIPOS CRITICOS	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-26
IT-SE-05	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE VEHÍCULOS EN LOS PUESTOS DE CONTROL	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

10.4 FORMATOS ACTUALIZADOS

Tabla 20. Formatos actualizados⁴⁶

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	Todas		PROCESO:	Todos			
TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATOS			FT-GD-08 / Emisión 2			
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
FT-CM-01	REGISTRO DE CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MAESTROS CLIENTES	CARTERA NACIONAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-CM-04	FORMATO FICHA TÉCNICA DEL CLIENTE	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-EV-01	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-15

⁴⁶ Ibid,p.76

FT-EV-25	CONCILIACION BANCARIA PRINCIPAL	COORD. FINANCIERA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-08-11
FT-GD-03	FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	GESTIÓN DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - HSEQ	2011-09-12
FT-GD-13	FORMATO ELIMINACION DOCUMENTAL	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-15
FT-GD-33	CONTROL DESPACHO DE CORRESPONDENCIA INTERNA	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
FT-GH-04	FORMATO VISITAS DOMICILIARIAS	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-08-03
FT-GH-05	INSCRIPCIÓN VISITAS DOMICILIARIAS	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-06-15
FT-GH-11	REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-GH-13	CRONOGRAMA ANUAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACION CONTINUADA.	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-19
FT-GH-17	VERIFICACION DE DOCUMENTOS	GESTIÓN HUMANA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HEQ	2011-09-01
FT-GH-20	FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-05-12
FT-GH-39	INFORME PSICOSOCIAL DEL ASPIRANTE	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-GH-40	FORMATO CONCEPTO PSICOSOCIAL	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-GH-56	FORMATO PRUEBA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ DE CALIDAD	2	ARCHIVO-OFICINA HSEQ	2011-09-15
FT-GR-01	FORMATO COBRO ADMINISTRATIVO	RESPONSABLES PROCESO GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-09
FT-GR-15	ORDEN DE COMPRA	RESPONSABLES PROCESO GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	3	ARCHIVO-HSEQ	2011-05-17
FT-GR-19	SOLICITUD DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESPONSABLES PROCESO GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	4	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-GR-26	REPORTE NOVEDADES DE AGENCIAS	RESPONSABLES PROCESO GESTION DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12
FT-GR-38	INSPECCIÓN MANTENIMIENTO	OFICINA TECNICA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-02-07
FT-GR-39	FORMATO COBRO PREJURÍDICO	RESPONSABLE PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO-HSEQ	2011-09-12

10.5 MANUALES ACTUALIZADOS

Tabla 21. Manuales actualizados⁴⁷

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:		Todas		PROCESO:		Todos	
TIPO DE DOCUMENTO:		MANUALES				FT-GD-05 / Emisión 2	
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
MA-GH-01	MANUAL DE CARGOS NUEVOS	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	2	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	2011-08-22
MA-PL-01	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	OFICINA DE HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	8	ARCHIVO-HSEQ	2011-08-30

10.6 PROGRAMAS ACTUALIZADOS

Tabla 22. Programas actualizados⁴⁸

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:		Todas		PROCESO:		Todos	
TIPO DE DOCUMENTO:		PROGRAMAS				FT-GD-10 / Emisión 2	
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
PG-EV-07	PROGRAMA AUDITORIAS INTERNAS PRIMER SEMESTRE 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	OFICINA HSEQ	2011-02-09
PG-HSE-01	SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE (HSE)	OFICINA HSE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	5	ARCHIVO-HSEQ	2011-07-05
PG-HSE-12	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - HSEQ	2011-09-26

⁴⁷ Ibid,p.76

⁴⁸ Ibid,p.76

10.7 INDICADORES DESDE 2010 ACTUALIZADOS

Tabla 23. Indicadores desde 2010 actualizados⁴⁹

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	Todas		PROCESO:	Todos			
TIPO DE DOCUMENTO:	INDICADORES DESDE 2010 ▾						
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
ID-CM-01	PARTICIPACION EN EL MERCADO NACIONAL (TONELADAS) 2010	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-CM-02	PARTICIPACION EN EL MERCADO NACIONAL (PESOS) 2010	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-CM-03	PARTICIPACION EN EL MERCADO NACIONAL (TONELADAS) 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-CM-04	PARTICIPACION EN EL MERCADO NACIONAL (PESOS) 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-01	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-02	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS CONTABLES 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-03	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS SIG 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-04	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-10-03
ID-EV-05	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE AUDITORIAS CONTABLES 2011.	REVISORÍA FISCAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-06	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS SIG 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-EV-07	CUMPLIMIENTO PROGRAMAS DE AUDITORIAS CONTABLE 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-01	REPORTE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2010	OFICINA TECNICA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-02	NOVEDADES ENCONTRADAS POR INSPECCIONES 2010	OFICINA TECNICA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-03	CUMPLIMIENTO A LA DEMANDA DEL SERVICIO 2010	SUBGERENTE NACIONAL DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-04	REPORTE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 2011	OFICINA TECNICA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-05	NOVEDADES ENCONTRADAS POR INSPECCION 2011	OFICINA TECNICA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-FS-06	CUMPLIMIENTO A LA DEMANDA DEL SERVICIO 2011.	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

⁴⁹ Ibid,p.76

ID-GD-01	CONTROL DE DOCUMENTOS 2010	GESTION DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GD-02	NO CONFORMIDADES DETECTADAS POR PROCESO 2010	GESTION DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GD-03	CONTROL DE DOCUMENTOS 2011	GESTION DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GD-04	NO CONFORMIDADES DETECTADA POR PROCESO 2011.	GESTION DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-01	ROTACION DEL PERSONAL 2010	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-02	COBERTURA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO A EMPLEADOS 2010	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-03	COBERTURA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO A CONDUCTORES 2010	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-04	CUBRIMIENTO DEL PLAN DE ACCION DERIVADO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO 2010	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-05	ROTACION DEL PERSONAL 2011	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-06	COBERTURA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE EMPLEADOS 2011	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GH-07	COBERTURA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE CONDUCTORES 2011.	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-01	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2010	COORDINACIÓN FINANCIERA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-02	GASTOS DE MANTENIMIENTO 2010	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-03	GASTOS EN COMPRAS DE PAPELERIA 2010	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-04	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AGENCIAS 2010	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-05	CUMPLIMIENTO MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2010	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-06	GASTOS TOMADOS COMO INVERSIONES 2011	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-07	GASTOS DE MANTENIMIENTO 2011	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-08	EJECUCION PRESUPUESTAL AÑO 2011	COORDINACIÓN FINANCIERA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - HSEQ	2011-09-01
ID-GR-09	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AGENCIAS 2011	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-10	CUMPLIMIENTO MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2011	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-12	GASTOS EN COMPRAS 2011.	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-GR-13	GASTOS EN COMPRAS 2010	COMPRA MANTENIMIENTO Y SUMINISTRO	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-01	INDICADORES AMBIENTAL, COMPARATIVO 2010 - 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-02	ÍNDICE DE SEVERIDAD POR AUSENTISMO (ISA) EMPLEADOS, COMPARATIVO 20010 - 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

ID-HSE-03	TASA DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN (TAEC) CONDUCTORES DE EMPLEADOS, COMPARATIVO 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-04	TASA DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD PROFESIONAL (TAEP) EMPLEADOS 2011.	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-05	COBERTURA POLITICA, DISPONIBILIDAD TIEMPO COPASO, CAPACITACIÓN HSEQ	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-06	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD (IFITI) EMPLEADOS, COMPARATIVO 2010-2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-07	INCIDE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD (IFITI) CONDUCTORES DE CARGA, COMPARATIVO 2010 - 2011.	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-08	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO CONDUCTORES CARGA(IFIT) 2010 - 2011.	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-09	INCIDE DE FRECUENCIA DE INCIDENTE DE TRABAJO (IFIT) EMPLEADOS, COMPARATIVO 2010 - 2011.	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-11	INCIDE DE SEVERIDAD DE INCIDENTES DE TRABAJO (ISIT) CONDUCTORES, COMPARATIVO 2010 - 2011.	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-12	INDICE DE EFICACIA PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (IEPVE1 Y 2) CARGA, 2011	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-13	INDICADORES AMBIENTALES, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-14	TASA DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN (TAEC) EMPLEADOS, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-15	TASA DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN (TAEC) CONDUCTORES CARGA, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-16	TASA DE AUSENTISMO PO ENFERMEDAD PROFESIONAL (TAEP) CONDUCTORES CARGA, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-17	INDICE DE EFICACIA PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (IEPVE) COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-18	INDICE DE EFICACIA PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (IEPVE2) COMPARATIVO 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-19	INDICE DE SEVERIDAD POR AUSENTISMO (ISA) CONDUCTORES DE CARGA, COMPARATIVO 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-20	INDICE DE SEVERIDAD POR AUSENTISMO (ISA) EMPLEADOS, COMPRATIVO 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-21	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO (IFIT) EMPLEADOS COMPARATIVOS 2009- 2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-22	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO (IFIT) CONDUCTORES DE CARGA, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-23	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD (IFITI) EMPLEADOS, COMPARATIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-HSE-24	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD (IFITI) CONDUCTORES DE CARGA COMPARATIVO 2009 -2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

ID-HSE-25	COBERTURA POLITICA , TIEMPO COPASO, CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO, CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIÓN, CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE HSEQ, COMPARTIVO 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-01	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2010	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-02	COMPORTAMIENTO DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL 2010	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-03	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CON MONITOREO SATELITAL 2010	SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-04	COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS NACIONALES 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-05	COMPORTAMIENTO DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-07	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CON MONITOREO SATELITAL 2011	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-08	UTILIDAD DE LAS AGENCIAS DE CARGA 2011.	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-PL-11	UTILIDAD DE LAS AGENCIAS DE CARGA COMPARATIVO 2010	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-12
ID-PL-20	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE 2011	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-08-31
ID-SE-01	NOVEDADES POR INSPECCION DE SEGURIDAD FISICA BUCARAMANGA 2010	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-SE-02	INDICE CONTAMINACION DE MERCANCIAS 2010	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-SE-03	INDICE DE SINIESTRALIDAD DE HURTO MERCANCIAS 2010	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-SE-04	NOVEDADES POR INSPECCION DE SEGURIDAD FISICA BUCARAMANGA 2011	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-SE-05	INIDCE CONTAMINACION DE MERCANCIA 2011	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-SE-06	INDICE DE SINIESTRALIDAD DE HURTO DE MERCANCIAS 2011.	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-01	INDICE DE PQRS RECIBIDAS 2011.	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-02	ÍNDICE DE PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-03	ROTACION DE CARTERA 2011	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-04	TIEMPO DE FACTURACION 2011	CARTERA - SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

ID-TE-05	TRAMITE DE PQRS 2011	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-06	INDICE DEL PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO COMPARATIVO 2010	SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-07	TRAMITE DE PQRS 2010.	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-08	ROTACION DE CARTERA 2010.	SUBGERENCIA DE CARGA - CARTERA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-09	TIEMPO DE FACTURACION 2010	CARTERA - SUBGERENCIA DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
ID-TE-10	ÍNDICE DE PQRS RECIBIDAS 2010	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

10.8 HISTÓRICOS INDICADORES ACTUALIZADOS

Tabla 24. Históricos indicadores actualizados ⁵⁰

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
CATEGORÍA:	Todas		PROCESO:	Todos			
TIPO DE DOCUMENTO:	HISTORICO INDICADORES						
CODIGO	NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	EMISIÓN	UBICACIÓN ORIGINAL	FECHA DE EMISIÓN
HI-EV-01	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS SIG	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GD-01	CONTROL DE DOCUMENTOS	GESTION DOCUMENTAL	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GH-01	ROTACION DEL PERSONAL	COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-01	EJECUCION PRESUPUESTAL	COORDINACIÓN FINANCIERA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-02	GASTOS DE MANTENIMIENTO	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-03	GASTOS EN COMPRA DE PAPELERIA	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-04	GASTOS TOMADOS COMO INVERSIONES.	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-05	GASTOS EN COMPRAS	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

⁵⁰ Ibid,p.76

HI-GR-05	GASTOS EN COMPRAS	GESTIÓN DE RECURSOS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-06	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AGENCIAS.	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-GR-07	CUMPLIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE SISTEMAS	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-HSE-01	INDICADORES AMBIENTALES 2009-2010	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-02	INDICE DE EFICIENCIA PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA (IEPVE1)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-03	INDICE DE EFICACIA PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA (IEPVE2)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-04	TASA DE AUSENTISMO POR EC (TAEC) 2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-05	TASA DE AUSENTISMO POR EP (TAEP) 2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-06	INDICE DE SEVERIDAD DE INCIDENTES DE TRABAJO (ISIT)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-07	INDICE DE SEVERIDAD POR AUSENTISMO (ISA)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-08	INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES DE TRABAJO (IFIT)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	OFICINA HSEQ - ARCHIVO	2011-09-15
HI-HSE-09	INDICE DE FRECUENCIA DE IT CON INCAPACIDAD (IFITI)2009-2010	OFICINA - HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-15
HI-HSE-10	CUBRIMIENTO POLITICO COMPARATIVO 2008-2009	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-HSE-11	INDICE DE CONSUMO DEL RECURSO ENERGETICO (ICRE)	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-HSE-12	INDICE DE CONSUMO DEL RECURSO HIDRICO (ICRH)	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-HSE-13	INDICE DE RESUIDOS SOLIDOS PELIGROSOS (IRSP)	OFICINA HSEQ	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-PL-01	COMPORTAMIENTO DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL	SUBGERENTE DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-PL-02	COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS NACIONALES	SUBGERENTE DE CARGA	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-PL-03	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SERVICIO AL CLIENTE	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01
HI-SE-01	INDICE DE SINIESTRALIDAD	OFICINA DE SEGURIDAD	SUBCOMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL	COMITÉ SIG	1	ARCHIVO - OFICINA HSEQ	2011-09-01

11. CAPACITACIÓN

El principal objetivo de esta etapa es comunicar a los empleados administrativos, conductores y socios los beneficios de las normas ICONTEC, la metodología de las actividades que se llevarán a cabo para la actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2004, finalmente Seguridad Industrial y Salud Ocupacional bajo la norma OHSAS 18001:2007.

Para esta etapa se realizó la respectiva programación de las capacitaciones por el departamento de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado fueron los encargados de la realización de las capacitaciones y empezar a sensibilizar al personal de la empresa para generar motivación e incentivar sobre la mejora continua del sistema integrado de gestión generando compromiso por parte de todos los empleados con el fin de cumplir la programación planeada y como resultado obtener la recertificación.

Metodología

El proceso de capacitación inició con una reunión con los responsables de cada proceso, el gerente, subgerente, el departamento de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado, allí se dio a conocer el cronograma que se realizó para capacitar al personal de la empresa. Debido que todo el personal debe adquirir compromiso y participación para poder cumplir con las actividades establecidas en la recertificación y mejora del sistema integrado de gestión.

En cuanto a la sensibilización se llevó a cabo durante la actualización de la documentación de todo el SIG mediante charlas impartidas a todo el personal y haciendo entrega de material didáctico.

Para ejecutar las capacitaciones fue necesario establecer un cronograma, y llevar un control de asistencia por medio del formato FT-GH-14/Emisión 02 Verificación de Asistencia (**Ver Anexo C. Listas Verificación De Asistencia**). Es necesario tener evidencias de participación del personal en las capacitaciones.

En el salón Gagos de las instalaciones de COPETTRAN LTDA., fueron realizadas y controladas las capacitaciones por el departamento de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado. Estas se desarrollaron siguiendo los temas de capacitación previamente establecidos.

- Material de capacitación: Video Beam, portátil, micrófono, sonido.
- Temas de Capacitación: exposiciones de acuerdo a los temas específicos del sistema integrado de gestión.

11.1 TEMAS DE CAPACITACIÓN.

Se definió un cronograma de capacitación, el cual se estructuró por los temas de acuerdo a las necesidades a tratar para la recertificación del sistema integrado de gestión. Los temas a tratar fueron los siguientes:

1. Política, misión, visión y valores de HSEQ, BASC y RUC
2. Principios de las Normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, BASC y RUC.
3. Conceptos básicos de HSEQ (Seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente, calidad, BASC y RUC).
4. Programa de alcohol, tabaco y drogas (aplicación de pruebas y sanciones).
5. Panorama de riesgos, sistemas de identificación y control del riesgo.
6. Aspectos e Impactos Ambientales.
7. Procedimiento para el reporte y atención de accidentes de trabajo, incidentes y contingencias.
8. Plan de evacuación.
9. Primeros auxilios y contra-incendios.
10. COPASO

11.2 CAPACITACIONES REALIZADAS

A continuación se presentan las capacitaciones que se realizaron al personal de COPETLAN LTDA., en los diferentes temas del sistema integrado de gestión. El empleado podía asistir cualquiera de los días de capacitación debido a la disponibilidad de su tiempo.

Tabla 25. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
TEMA	PARTIC.	RESP.	LUGAR	HORA	FECHA PROGRAMADA		
					D	M	A
<ul style="list-style-type: none"> - Política, misión, visión y valores de HSEQ, BASC y RUC. - Principios de las Normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, BASC y RUC. - Conceptos básicos de HSEQ (Seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente, calidad, BASC y RUC). - Programa de alcohol, tabaco y drogas (aplicación de pruebas y sanciones). - Panorama de riesgos, sistemas de identificación y control del riesgo. - Aspectos e Impactos Ambientales. - Procedimiento para el reporte y atención de accidentes de trabajo, incidentes y contingencias. - Plan de evacuación. - Primeros auxilios y contra-incendios. - COPASO 	Todo el personal	HSEQ y estudiante de trabajo de grado	Salón Galgos, COPETRAN LTDA	3: 00 a 6:00 pm	06	09	2011
				7:00 a 10:00 am	07	09	2011
				8:00 a 11:00 am	08	09	2011

Fuente: Autor

Partic.: participantes

Resp: Responsables

12. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES

12.1 PROPÓSITO

Definir los parámetros a seguir para dar solución a una no-conformidad real o potencial aplicando acciones correctivas o preventivas respectivamente y evitar su recurrencia, generando mejora continua al Sistema Integrado de Gestión.

12.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todos los procesos involucrados en el Sistema Integrado de Gestión en la empresa COPETRAN LTDA.

12.2.1 Definiciones

- Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

- Corrección:

Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada.

- Acción correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

- Acción preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable⁵¹.

12.2.2 Responsables

- Oficina HSEQ, estudiante de trabajo de grado.

- Responsables y corresponsables de los procesos.

⁵¹ Procedimiento acciones preventivas y correctivas <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/PR-EV-02-E5.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.

12.2.3 Desarrollo

Reporte de la No Conformidad real o potencial: El responsable de la dependencia o responsable de proceso o funcionario describe el reporte de acción correctiva o preventiva quien a su vez establece el origen de la acción.

Identificación de las causas de la No Conformidad real o potencial: El responsable de la dependencia y/o responsable de proceso o funcionario en forma conjunta con sus colaboradores identifica las causas reales o potenciales de la No Conformidad mediante la metodología que el equipo elija:

- *Lluvia de ideas:* Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

- *Método causa – efecto:* Representa la relación entre algún efecto y todas las posibles causas que lo influyan. El efecto o problema se coloca en el lado derecho del diagrama y las influencias o causas principales se listan a su izquierda.

- *Metodología de los Porque´s:* Consiste en realizar preguntas sencillas incluyendo la palabra “porqué” hasta llegar a establecer la causa raíz del problema y así emprender el plan de acción para eliminarla⁵².

Metodología

Después de realizar las etapas del diagnóstico, revisión detallada de los procesos, actualización del SIG, divulgación de las actualizaciones de la documentación, se procedió hacer seguimiento de todo el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, con el objeto de determinar si el SIG es conforme con los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y establecer el cierre de todas las no conformidades detectadas en el año 2010 y 2011.

Para el seguimiento del SIG se creó un cronograma donde se establecieron las fechas para ir a las agencias y en la principal, donde se iba a revisar y cerrar las no conformidades con el objetivo de seguir mejorando y cumpliendo las normas

⁵² Ibid., p. 2.

Tabla 26. Cronograma de Seguimiento

CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO			
RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA EJECUTADA	AGENCIA
Responsable de Seguridad Industrial y salud Ocupacional.	Cierre de No conformidades detectadas en el SIG.	24 al 26 de Agosto de 2011.	Cartagena
Responsable de Medio Ambiente			Medellín – Cali
Responsable de Calidad			Bogotá
Departamento HSEQ y estudiante de trabajo de grado.		30 de Agosto al 2 de septiembre 2011.	Bucaramanga

Fuente: Autor

12.3 PLAN DE SEGUIMIENTO

Metodología

Se determinó que la oficina de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado serían los encargados de hacer el seguimiento en las agencias y la principal para verificar que todas las no conformidades detectadas del 2010 y 2011 ya estuvieran cerradas, antes de la auditoría de renovación integral. **Ver Anexo D. Resultados De Seguimiento Y Cierre De No Conformidades**

Por tal razón se creó el siguiente esquema para hacer el reporte:

Tabla 27. Seguimiento de No Conformidades

Bogotá	Cali	Bucaramanga	Medellín	Cartagena	NC Intr.	NC Ext	Descripción de la NC	Cerrada	PROCESO

Fuente: Departamento HSEQ

NC Intr: No conformidad interna

NC Ext: No conformidad externa

13. AUDITORÍA RENOVACIÓN INTEGRAL

13.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Después de realizar el seguimiento y el cierre de las no conformidades, el gerente, los jefes de cada proceso, el departamento de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado toman la decisión de programar la auditoría para la recertificación. Es importante para la empresa obtenerla en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, porque es la exigencia de cumplir con el sistema integrado de gestión, seguir en mejora continua, contribuyendo con el medio ambiente y satisfacer las necesidades de los clientes.

Por tal razón la cooperativa COPETRAN LTDA toma la decisión de contactar al ICONTEC, para realizar el proceso de recertificación para el SIG.

En la empresa se realizó una reunión en donde se dio a conocer las fechas para la auditoría.

13.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Para la auditoría de renovación integral el ICONTEC fue el encargado de asignar los auditores que ejecutaría la auditoría para la empresa COPETRAN LTDA. En este caso para el equipo auditor estuvo a cargo de Libia Sarmiento Duran y Adriana Archila.

13.3 PLAN DE AUDITORÍA RENOVACIÓN INTEGRAL

En este plan se describen todos los procesos de la cooperativa, la fecha, la hora, actividad, requisito por auditar la secuencia en la que se van a revisar, los numerales, el auditor que lo realizará, los nombres se dejaron en iniciales, la auditora que estará en las agencias es Libia Sarmiento Duran (LS) las agencias son: Bogotá, Cartagena, Cali, Medellín y Adriana Archila. (AA) que estuvo en la principal Bucaramanga todos los días. También se especifica el alcance; la metodología para realizar las auditorías es por medio de entrevistas al responsable de cada proceso y a cualquier persona de la empresa que las auditoras deseen entrevistar.

El plan de auditoría se dio a conocer con el objetivo de mostrar que las auditorías no son sorpresas son una actividad planeada y controlada. **Ver Anexo E. Programa De Auditoría Renovación Integral.**

La auditoría de renovación integral tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las normas NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Ver Anexos Plan De Auditoría.

13.4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

13.4.1 Reunión de apertura

Antes de iniciar la auditora se reunió con el gerente, subgerente y los responsables de cada proceso donde presento al ICONTEC, la metodología y el orden que se seguiría durante la auditoría, y la empresa le dio la copia y clave para entrar por medio de la intranet al Sistema Integrado de Gestión.

13.4.2 Verificación de la información y hallazgos de la auditoría

Partiendo del plan de auditoría la auditora se reunió con el responsable de cada proceso, siguiendo la metodología de verificar procedimientos y registros evidenciados para obtener evidencias sobre el cumplimiento o no de los requisitos de la norma que le correspondía al proceso que estaba siendo auditado, y determinaba si existía una observación o una no conformidad.

13.4.3 Reunión de cierre

En esta etapa las auditoras realizaron una reunión de cierre con el gerente, subgerente, los responsables de cada proceso, el departamento de HSEQ y el estudiante de trabajo de grado. Presentaron los hallazgos de la auditoría, y donde nos daban 8 días de plazo para presentar el plan de acción que se iba hacer para poder cerrar las no conformidades detectadas.

En la reunión se le entregó al jefe de HSEQ el cuadro de no conformidades detectadas, donde se debía establecer:

- Corrección propuesta y fecha de implementación
- Análisis de causas (indicar las causas raíces)
- Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación.

14. PLAN DE ACCIÓN

14.1 MEJORA

Generalidades

Para demostrar la mejora del desempeño del SIG, COPETRAN ha establecido un proceso denominado Seguimiento, Evaluación y Mejora, que incluye actividades como acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora

Cuando se identifican No Conformidades reales o potenciales fruto del análisis del desempeño por procesos, revisiones gerenciales, auditorías, producto no conforme, entre otros; se inicia el proceso de la toma acciones correctivas o preventivas para eliminar la (s) causa (s) reales o potenciales de dicha No-conformidad y así evitar de nuevo su ocurrencia. Su implementación está basada en las pautas establecidas en el Procedimiento para Acciones Correctivas o Preventivas PR-EV-02.

COPETRAN está comprometido con mejorar la eficacia del SIG mediante la aplicación de las políticas, los objetivos, identificación de riesgos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas o preventivas, acciones de mejora y las revisiones gerenciales⁵³.

14.2 DEFINICIÓN EL PLAN DE ACCIÓN

El responsable de la dependencia y/o proceso o funcionario y su equipo de colaboradores definen las actividades a realizar, se debe tener claramente definidos los responsables, fecha programada y demás ítem que se requieran para poder ejecutarlas siendo necesaria para eliminar las causas de la No Conformidad real o potencial.

Implementación del Plan de Acción: El responsable de la dependencia y/o proceso o funcionario y su equipo de trabajo desarrollarán las actividades o tareas derivadas del plan de acción.

⁵³Sistema Integrado de Gestión Intranet <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/MA-PL-01-E8.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.

Verificación del cumplimiento del Plan de Acción: Una vez implementadas las actividades establecidas en el plan de acción, el responsable de proceso o responsable principal que intervino en las mismas, verificarán el cumplimiento del plan registrando las fechas ejecutadas establecidas para cada una de ellas; dejando evidencia de su ejecución y los resultados obtenidos⁵⁴.

Metodología

Para realizar el plan de acción correctivo el departamento HSEQ se reunió con el responsable de los procesos que presentaron no conformidades detectadas con el fin de lograr un mayor compromiso, mejora continua detectando el cierre de las no conformidades, y diligenciar el formato entregado por las auditoras antes de ocho días para enviarlo y esperar si es aprobado el plan de acción.

14.3 RESULTADOS

El plan de acción que se formuló y enviado al ente certificador fue aprobado para ejecutarlo y cumplirlo en la empresa y sus agencias. **Ver Anexo F. Solicitud De Acción Correctiva.**

⁵⁴ Verificación e implementación del plan de acción <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/PR-EV-02-E5.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.

15. DIAGNÓSTICO FINAL DE LA EMPRESA COPETRAN LTDA.

El diagnóstico final sobre el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007, se realizó con el fin de saber el estado final de sistema integrado de gestión de la empresa, después de haber sido actualizado.

Metodología

El objetivo es conocer el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos de las normas ICONTEC. Para la realización del diagnóstico final se utilizó la misma lista de verificación (**Ver Anexo G. Lista de verificación del diagnóstico final del sistema integrado de gestión**), la fórmula y los mismos criterios de las normas ISO que se utilizó en el diagnóstico inicial.

- **Norma ISO 9001:2008**

Tabla 28. Resultados diagnóstico final ISO 9001:2008

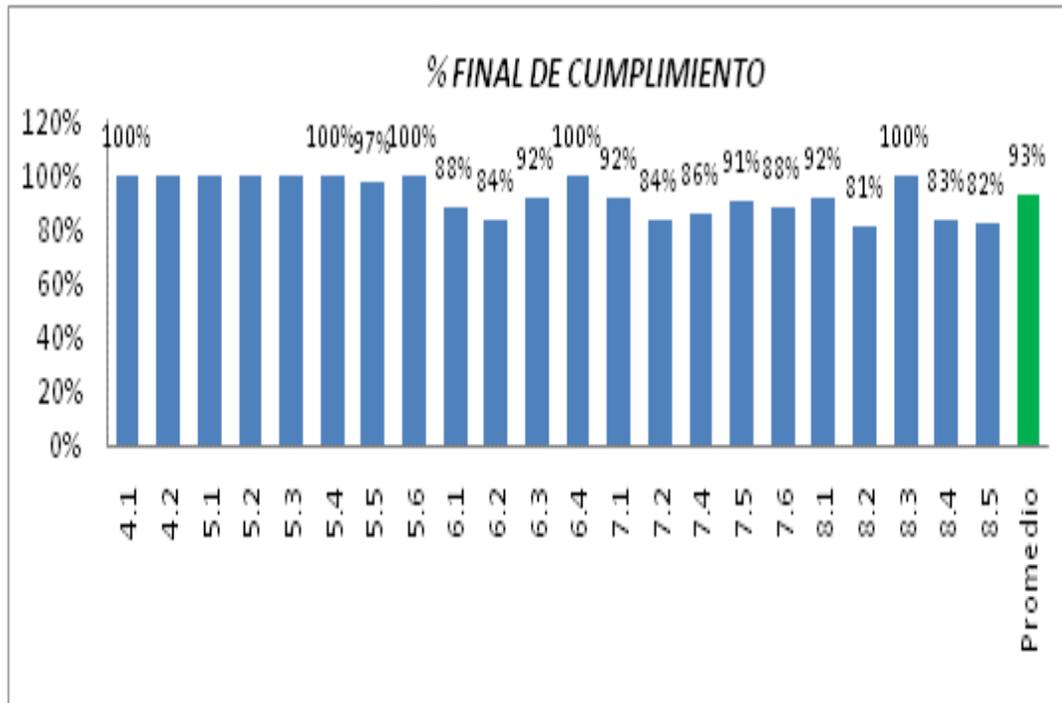
NUM.	REQUISITO	% FIN. DE CUMPLI.
4.1	Requisitos Generales	100%
4.2	Requisitos De La Documentación	100%
5.1	Compromiso De La Dirección	100%
5.2	Enfoque Al Cliente	100%
5.3	Política De La Calidad	100%
5.4	Planificación De La Calidad	100%
5.5	Responsabilidad Autoridad Y Comunicación	97%
5.6	Revisión Por La Dirección	100%
6.1	Provisión De Recursos	88%
6.2	Recursos Humanos	84%
6.3	Infraestructura	92%
6.4	Ambiente De Trabajo	100%
7.1	Planificación De La Realización Del Producto Y/O Servicio	92%
7.2	Procesos Relacionados Con El Cliente	84%
7.4	Compras	86%
7.5	Producción Y/O Prestación Del Servicio	91%

NUM.	REQUISITO	% FIN. DE CUMPLI.
7.6	Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición.	88%
8.1	Medición, Análisis Y Mejora	92%
8.2	Seguimiento Y Medición	81%
8.3	Control Del Producto Y/ O Servicio No Conforme	100%
8.4	Análisis De Datos	83%
8.5	Mejora	82%
PROMEDIO		93%

NUM.: Numeral

% FIN. DE CUMPLI.: Porcentaje final de cumplimiento.

Gráfica 4. Diagnóstico final ISO 9001:2008



- **Norma ISO 14001:2004**

Tabla 29. Resultados diagnóstico final ISO 14001:2004

NUM.	REQUISITO	% FIN. DE CUMPLI.
4.2	Política Ambiental	100%
4.3	Planificación	91%
4.4	Implementación Y Operación	92%
4.5	Verificación	88%
4.6	Revisión Por La Dirección	100%
PROMEDIO		94%

Gráfica 5. Diagnóstico final ISO 14001:2004



Fuente: Autor

NUM.: Numeral

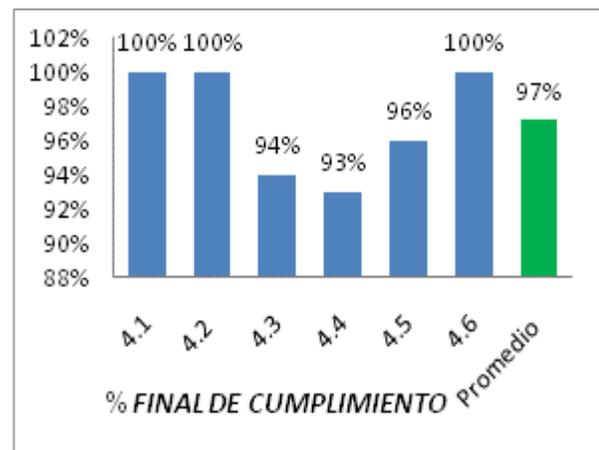
% FIN. DE CUMPLI.: Porcentaje final de cumplimiento.

- **Norma OHSAS 18001:2007**

Tabla 30. Resultados del diagnóstico final OHSAS 18001:2007

NUM	REQUISITO	% FIN. DE CUMPLI.
4.1	Requisitos Generales	100%
4.2	Política De S Y So	100%
4.3	Planificación	94%
4.4	Implementación Y Operación	93%
4.5	Verificación	96%
4.6	Revisión Por La Dirección	100%
PROMEDIO		97%

Gráfica 6. Diagnóstico final OHSAS 18001:2007



Fuente: Autor

NUM.: Numeral **% FIN. DE CUMPLI.:**

Porcentaje final de cumplimiento.

16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

16.1 CRONOGRAMA PROYECTADO

Actividad	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Conocimiento del negocio.																
Reunión con el Gerente.																
2. Diagnóstico																
Observar la documentación con el responsable de cada proceso.																
3. Verificar y Revisar																
Verificación y revisión de la documentación.																
Divulgar la actualización de documentación, directrices, política y objetivos de calidad.																
4. Capacitación.																
Capacitar el personal de la empresa																
5. Auditoría																
Cronograma de Auditoría																
Ejecutar la auditoría																
6. Seguimiento																
Desarrollar acciones correctivas																
Seguimiento a las acciones de mejora																

Fuente: Autor

16.2 CRONOGRAMA EJECUTADO

Actividad	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Conocimiento del negocio.																
Reunión con el Gerente.																
5. Diagnóstico																
Observar la documentación con el responsable de cada proceso.																
6. Verificar y Revisar																
Verificación y revisión de la documentación.																
Divulgar la actualización de documentación, directrices, política y objetivos de calidad.																
4. Capacitación.																
Capacitar el personal de la empresa																
5. Auditoría																
Cronograma de Auditoría																
Ejecutar la auditoría																
6. Seguimiento																
Desarrollar acciones correctivas																
Seguimiento a las acciones de mejora																

Fuente: Autor

Las actividades que están en color azul son las que se ejecutaron diferente a la fecha proyectada, y la auditoría se realizó dos semanas antes. Aún así cumpliendo los objetivos planteados.

CONCLUSIONES

- Durante la realización de las actividades planteadas en el trabajo de grado se logró un conocimiento general de la empresa, sus actividades específicas, los procesos y por medio del diagnóstico inicial se pudo orientar el sistema integrado de gestión según las debilidades que se presentaron.
- En la empresa COPETRAN LTDA, para realizar la actualización en el sistema integrado de gestión, se necesitó realizar un diagnóstico inicial en el cual se obtuvo el 61% del cumplimiento en el sistema gestión de calidad, 63% en el sistema gestión ambiental y 58% en seguridad industrial y salud ocupacional, después de realizar la actualización del sistema todas las normas obtuvieron un porcentaje de cumplimiento mayor del 90% mejorando cada una de estas, y notando una gran participación por parte de todo el personal de la empresa con el fin de conseguir la recertificación integral.
- Se realizó el seguimiento y el cierre de no conformidades detectadas en auditorías externas e internas, y se levantaron acciones preventivas contribuyendo así al mejoramiento del SIG.
- La realización de este trabajo de grado contribuyó al mejoramiento del sistema integrado de gestión de la empresa COPETRAN LTDA y me permitió obtener una gran experiencia profesional.
- La etapa de capacitación permitió orientar al personal de la empresa en temas relacionados con las directrices organizacionales y con el sistema integrado de gestión.
- La auditoría de renovación integral evidenció un mejoramiento en el sistema integrado de gestión, debido a que las no conformidades detectadas fueron menores, también se percibió el notable compromiso que asume la organización al obtener la recertificación.

- Se concluye en general que los numerales de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 que no alcanzaron a obtener un 100% de cumplimiento, se debió a la falta de tiempo para verificar si las normas cumplían satisfactoriamente. No se pudo realizar la auditoría interna. Porque el Jefe del Departamento de HSEQ estaba convaleciente (Diagnóstico reservado), la responsable de Calidad y de Gestión Documental estaba en licencia de maternidad, y estas personas eran las encargadas de solicitar las actualizaciones en la documentación, los indicadores de gestión a la fecha, de llevar a cabo la auditoría interna, realizar capacitaciones, estar al tanto de las acciones de mejora, preventivas o correctivas que levantaban los responsables de cada proceso, estas labores se realizaban con el fin de evitar falencias en el sistema integrado de gestión.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe retomar las reuniones que se realizaban con el comité del sistema integrado de gestión (SIG), también los responsables de cada proceso y el departamento de HSEQ, donde propongan las actualizaciones necesarias en la documentación del SIG.
- Se sugiere que gestión documental y el departamento de HSEQ sean los encargados de actualizar el sistema, con el fin de evitar que otras personas suban documentos y no avisen al personal de la empresa las actualizaciones que ejecutaron en el sistema.
- La empresa COPETRAN LTDA debe realizar reuniones no solo con los responsables de cada proceso, también vincular al resto del personal con el fin de obtener sugerencias por parte de los empleados para corregir e implementar acciones de mejora, preventivas o correctivas que contribuyan al mejoramiento del sistema integrado de gestión.
- Otorgar un reconocimiento o bonificación a los responsables de cada proceso que estén cumpliendo con los objetivos propuestos (realizar actualizaciones pertinentes en la documentación, tener al día los indicadores del sistema integrado de gestión) en cada uno de ellos.
- Se recomienda realizar dos reuniones gerenciales por la dirección al año, para identificar las posibles falencias o no conformidades y poder realizar los ajustes correspondientes garantizando un mejoramiento continuo.
- Se sugiere realizar capacitaciones constantemente para todo el personal de la empresa, y realizar inducción al personal nuevo en los temas relacionados con el sistema integrado de gestión: directrices organizacionales, las normas ISO, conceptos básicos de HSEQ, plan de evacuación, primeros auxilios, COPASO.
- Finalmente se recomienda que la empresa continúe realizando un seguimiento constante para el mejoramiento del sistema integrado de gestión.

- La empresa cuenta con varios auditores internos capacitados, que podían realizar la labor de las personas que se tuvieron que ausentar por razones personales, no solo se hubiera hecho el seguimiento y cierre de no conformidades, también se podrá realizar la auditoría interna, o actuar a tiempo y vincular a personal con experiencia que sea temporal antes del proceso de recertificación y que se dedique a trabajar en el sistema integrado de gestión. Pero cabe resaltar que las mejoras que se realizaron fueron pertinentes y contribuyeron para la recertificación.

BIBLIOGRAFÍA

- Beneficios del SIG disponible en http://www.camaramalaga.com/fileadmin/user_upload/ficheros/BENEFICIOS_GESTION.pdf recuperado el 04 de febrero de 2012.
- Concepto ISO disponible en <http://www.definicionabc.com/economia/iso.php> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Conceptos de las normas ISO disponible en http://www.expero.org/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf recuperado el 15 de febrero de 2012.
- Conceptos de calidad disponible en <http://koneggi.com.ec/blogiso/glosario-de-calidad-iso-9001.html> recuperado el 8 de septiembre de 2011.
- Definición de salud ocupacional disponible en <http://definicion.de/salud-ocupacional/> recuperado el 15 de febrero de 2012.
- Documentación del sistema integrado de gestión de *COPETRAN LTDA* disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 13 de febrero de 2012
- ENTREVISTA con Dr. Julio Mardin Orduz. Jefe de HSEQ. Bucaramanga, 13 de septiembre de 2011.
- Intranet COPETRAN LTDA, plataforma de Información disponible <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 12 de enero de 2012.
- ISO 14001 disponible en <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-14001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- ISO 18001 disponible en <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/OHSAS-18001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Mapa de procesos disponible en <http://cic.copetran.com.co/> recuperado el 08 de febrero de 2012
- Norma ISO 9001:2008 disponible en

http://www.infotep.gov.do/pdf_prog_form/iso9001.pdf recuperado el 12 de septiembre de 2011.

- Norma ISO 14001:2004 disponible en http://www.manizales.unal.edu.co/simege/descargas/ntc_iso_14001_2004.pdf recuperado el 10 de septiembre de 2011.
- Norma OHSAS 18001:2007 disponible en http://www.qsiamerica.com/images/Descripcion_de_los_Cursos_-_OHSAS_18001_-_Version_A_-_June_2006_.pdf recuperado el 10 de septiembre de 2011.
- Norma ISO 14001: 2004 disponible en http://www.manizales.unal.edu.co/simege/descargas/ntc_iso_14001_2004.pdf recuperado el 05 de febrero de 2012.
- OHSAS 18001:2007 disponible en http://www.qsiamerica.com/images/Descripcion_de_los_Cursos_-_OHSAS_18001_-_Version_A_-_June_2006_.pd recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Principios de Calidad disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Procedimiento acciones preventivas y correctivas <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/PR-EV-02-E5.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.
- Requisitos de documentación, Intranet Copetran <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/MA-PL-01-E8.pdf> recuperado el 13 de enero 2012.
- Seguridad Industrial disponible en <http://definicion.de/seguridad-industrial/> recuperado el 15 de febrero de 2012.
- Sistema Integrado de Gestión Intranet <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/MA-PL-01-E8.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.
- SIG disponible en <http://www.eumed.net/ce/2009a/ecp.htm> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Sistema gestión ambiental disponible en

<http://www.bp.com/genericarticle.do?categoryId=3050429&contentId=7039754>
recuperado el 15 de febrero de 2012.

- Ventajas ISO 14001:2008 disponible en <http://www.fida.es:8001/fida/VisNot?id=40772233eb5828ea0c41bbedc51393c>
recuperado el 14 de febrero de 2012.
- Ventajas ISO 18001 disponible <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/OHSAS-18001/>
recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Ventajas ISO 9001 disponible <http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/Normas-y-estandares/ISO-9001/> recuperado el 05 de febrero de 2012.
- Verificación e implementación del plan de acción <http://cic.copetran.com.co/siscarga/calidad/docs/PR-EV-02-E5.pdf> recuperado el 13 de enero de 2012.

ANEXOS

ANEXO A. CERTIFICADO ISO 9001: 2008



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

COOPERATIVA SANTANDEREA DE TRANSPORTADORES LTDA. COPETRAN

Avenida 7ª No 17N-33 Zona Industrial Antigua Cúcuta, Norte de Santander; Calle 19 No. 43 A-46 Bogotá D.C.; Calle 30 Vía al Aeropuerto Soledad, Atlántico; Calle 55 No. 17 B -17 Bucaramanga, Santander; Carrera 56 No. 2 A-25 Mamonal, Cartagena, Bolívar; Carrera 7 Norte No. 52N 07, Barrio Calima Industrial Santiago de Cali, Valle del Cauca; Edificio Colfecar 2, Avenida Portuaria Buenaventura, Valle del Cauca Colombia

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

Servicio de transporte de carga masiva (empacada, granel, refrigerada, liquida, mercancías peligrosas e hidrocarburos) a nivel nacional e internacional y paqueteo a nivel nacional

National and international massive cargo transport service (packed, bulk, reirigerated, liquid, dangerous merchandise and hydrocarbons) and paqueteo to national level

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC 3355-1
Certificate

Fecha de Aprobación: Approval Date:	2005 10 26	Fecha Última Modificación: Last Modification Date	2011 11 11
Fecha de Renovación: Renewal Date:	2011 10 26	Fecha de Vencimiento: Expiration Date	2014 10 25

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ANEXO B. CERTIFICADO OHSAS 18001: 2007



ICONTEC certifica que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de:
ICONTEC certifies that the Occupational Health and Safety Management System of:

**COOPERATIVA SANTANDEREA DE
TRANSPORTADORES LTDA. COPETRAN**

Avenida 7ª No 17N-33 Zona Industrial Antigua Cúcuta, Norte de Santander; Calle 11 No. 3-47 Santa Marta, Magdalena; Calle 19 No. 43 A-46, Bogotá D.C.; Calle 30 Vía al Aeropuerto Soledad, Atlántico; Calle 34 No. 52-33 Barrio Colombia Medellín, Antioquia; Calle 55 No. 17 B-17 Bucaramanga, Santander; Calle 55 No. 17B-17 Bucaramanga, Santander; Carrera 32 No. 35-21 Villavicencio, Meta; Carrera 56 No. 2 A-25 Mamonal Cartagena, Bolívar; Carrera 7 Norte No. 52N 07 Barrio Calima Industrial Santiago de Cali, Valle del Cauca; Edificio Colfecar 2, Avenida Portuaria Buenaventura, Valle del Cauca Colombia

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

OHSAS 18001:2007 - NTC OHSAS 18001:2007

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:

This certificate is applicable to the following activities:

Servicio de transporte terrestre de carga masiva (empacada, granel, refrigerada, liquida, mercancías peligrosas e hidrocarburos) a nivel nacional e internacional y paquetero a nivel nacional

Service of terrestrial transport of massive load (packed, bulk, refrigerated, liquid, dangerous merchandise and hydrocarbons) to national and international level and paquetero to national level

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado OS 269-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2009 09 18
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2011 11 11
Last Modification Date

Fecha de Renovación: 2011 10 26
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2014 10 25
Expiration Date

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por:
ICONTEC is a certification body accredited by:



ANEXO C. CERTIFICADO ISO 14001: 2004



ICONTEC certifica que el Sistema de Gestión Ambiental de:
ICONTEC certifies that the Environmental Management System of:
**COOPERATIVA SANTANDEREANA DE
TRANSPORTADORES LTDA. COPETRAN**

Avenida 7ª No 17N-33 Zona Industrial Antigua Cúcuta, Norte de Santander; Calle 11 No. 3-47 Santa Marta, Magdalena; Calle 19 No. 43 A-46, Bogotá D.C.; Calle 30 Vía al Aeropuerto Soledad, Atlántico; Calle 34 No. 52-33 Barrio Colombia Medellín, Antioquia; Calle 55 No. 17 B-17 Bucaramanga, Santander; Calle 55 No. 17B-17 Bucaramanga, Santander; Carrera 32 No. 35-21 Villavicencio, Meta; Carrera 56 No. 2 A-25 Mamonal Cartagena, Bolívar; Carrera 7 Norte No. 52N 07 Barrio Calima Industrial Santiago de Cali, Valle del Cauca; Edificio Colfecar 2, Avenida Portuaria Buenaventura, Valle del Cauca Colombia

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 14001:2004 - NTC-ISO 14001:2004

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:

This certificate is applicable to the following activities:

Servicio de transporte terrestre de carga masiva (empacada, granel, refrigerada, líquida, mercancías peligrosas e hidrocarburos) a nivel nacional e internacional y paquetero a nivel nacional

Service of terrestrial transport of massive load (packed, bulk, refrigerated, liquid, dangerous merchandise and hydrocarbons) to national and international level and paquetero to national level

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SA 337-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2009 09 18
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2011 11 11
Last Modification Date

Fecha de Renovación: 2011 10 26
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2014 10 25
Expiration Date

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:

