

**PLAN DE TRANSICIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA VERSIÓN ISO 9001:2015 DE LA  
EMPRESA TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T. DE LA CIUDAD DE  
POPAYÁN**



**JENNY VANESSA BENAVIDES PÉREZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA  
FACACE  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN CAUCA  
2018**

**PLAN DE TRANSICIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA VERSIÓN ISO 9001:2015 DE LA  
EMPRESA TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T. DE LA CIUDAD DE  
POPAYÁN**



**JENNY VANESSA BENAVIDES PÉREZ**  
**Trabajo de Grado para optar al título de Administradora de Empresas**

**Director**  
**Diego Mera**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA**  
**FACACE**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**POPAYÁN CAUCA**  
**2018**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del Director**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## **DEDICATORIA**

Ante todo quiero dedicar este trabajo a Dios quien es el que guía mis labores diarias y que hace que los objetivos se cumplan.

A mi mamá que desde el cielo ilumina mis propósitos y metas y me ha dado las fuerzas necesarias para continuar por este largo camino, a mi papá que siempre acompaña mis objetivos e ideales y es mi motivación en la tierra para lograr todo lo que me propongo, a David Felipe que me impulsa a continuar luchando y ha sido mi apoyo durante toda mi carrera.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, a la Universidad Autónoma del Cauca, a los profesores que durante mi etapa estudiantil aportaron a mi conocimiento en especial a mi director el profesor Diego Mera por sus enseñanzas, ayuda y guía para poder realizar satisfactoriamente mi etapa práctica, a Transportes Tierra del Sol por permitirme culminar con mi meta propuesta, brindándome la oportunidad y el espacio en la empresa de poder realizar mi pasantía y de esta manera ampliar mis conocimientos para la vida profesional, a mi familia y amigos que han estado a mi lado siempre.

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	11
RESUMEN .....	13
INTRODUCCIÓN .....	15
<b>CAPITULO I</b> .....	16
1. GENERALIDADES DEL TRABAJO .....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.1.1. Formulación del problema .....	18
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. Objetivo General.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
<b>CAPITULO II</b> .....	20
2. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES.....	20
2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T.....	23
2.2.1. Aspectos Generales de la empresa.....	25
2.2.2. Horizonte Institucional.....	28
2.3. REFERENTES NORMATIVOS.....	32
<b>CAPITULO III</b> .....	33
3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	33
3.2. REVISIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	38
3.3. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DE TRANSICIÓN .....	40
<b>CAPITULO IV</b> .....	42
4. RESULTADOS .....	42
4.1. ESTADO DEL DIAGNÓSTICO ACTUAL .....	42
4.2. SITUACIÓN DOCUMENTAL .....	52
4.3. ESTRATEGIAS DE TRANSICIÓN.....	57
<b>CAPITULO V</b> .....	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61

5.1. CONCLUSIONES .....	61
5.2. RECOMENDACIONES .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	63
Bibliografía .....	63
<b>ANEXOS</b> .....	66

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Instrumento para realizar el comparativo de la norma ISO 9001 en la versión 2008 y la versión 2015.....	34
Tabla 2. Comparativo de los cambios estructurales de la norma ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015.....	35
Tabla A.1 Principales diferencias en terminología entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 .....	36
Tabla 3. Instrumento para el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001 .....	37
Tabla 4. Instrumento para la identificación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.....	39
Tabla 5. Instrumento para la relación de los documentos que se modificaron .....	39
Tabla 6. Instrumento para la relación de los documentos elaborados por primera vez.....	40
Tabla 7. Comparativo entre la versión 2008 y la versión 2015 de la norma ISO 9001 .....	45
Tabla 8. Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001, Puntos críticos.....	49
Tabla 9. Relación de los procedimientos documentados del SIG. ....	52
Tabla 10. Relación de documentos modificados .....	55
Tabla 11. Relación de documentos elaborados por primera vez.....	56
Tabla 12. Cronograma de las estrategias de transición ejecutadas .....	57
Tabla 13. Plan de Transición pendiente por ejecutar .....	60

## LISTA DE GRAFICAS

<b>Grafico 1.</b> Ubicación Transportes Tierra del Sol.....	25
<b>Grafico 2.</b> Mapa de procesos Transportes Tierra del Sol .....	30
<b>Grafico 3.</b> Organigrama Transportes Tierra del Sol.....	31

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO A.</b> PGE-001-A2 Despliegue de Objetivos .....	29
<b>ANEXO B.</b> Acta de reunión del día 06 de marzo de 2018 .....	32
<b>ANEXO C.</b> PGI-002-01 Listado Maestro De Documentos .....	39
<b>ANEXO D.</b> IGE-001-03 Encuesta de Satisfacción del cliente .....	41
<b>ANEXO E.</b> PGI-005-02 Plan de Auditoria Interna .....	42
<b>ANEXO F.</b> PGI-005-03 Lista de Chequeo Auditoria.....	42
<b>ANEXO I.</b> Diagnostico Para La Transición De La Norma ISO 9001:2008 A La Versión 2015. ....	49
<b>ANEXO J.</b> Listado de asistencia .....	57
<b>ANEXO K.</b> Encuestas de satisfacción del cliente.....	58
<b>ANEXO L.</b> Tabulación Encuesta satisfacción Cliente Tierra del Sol 2018 .....	58
<b>ANEXO M.</b> Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal .....	58
<b>ANEXO N.</b> Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal diligenciados. ....	58
<b>ANEXO O.</b> Plan de Auditoria Tierra del Sol Mayo2018.....	59
<b>ANEXO P.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GE).....	59
<b>ANEXO Q.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GH) .....	59
<b>ANEXO R.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GA).....	59
<b>ANEXO S.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GL) .....	59
<b>ANEXO T.</b> PGI-005-05 Informe de auditoría interna Mayo de 2018 .....	59

## GLOSARIO

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**ISO:** Organización Internacional de Normalización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. (ICONTEC, Norma ISO 9001:2015 , 2015)

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**Satisfacción:** Percepción sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**Sistema de Gestión de Calidad:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. (ICONTEC, ISO 9000, 2015)

**Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de seguridad y salud ocupacional y gestionar sus riesgos de S y SO (ICONTEC, OHSAS 18001, 2007)

**Sistema de Gestión Medioambiental:** Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades. (ICONTEC, ISO 14001, 2015)

**Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr unos objetivos, como por ejemplo, aumentar las utilidades, mejorar las condiciones de salud de los trabajadores, prevenir la contaminación ambiental, entre otros. (Viloria, 2011)

## **RESUMEN**

El presente trabajo titulado “Plan de transición para el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015 de la empresa Transportes Tierra Del Sol E.A.T. de la ciudad de Popayán”, es un documento en el cual se muestra el proceso llevado a cabo para realizar los ajustes del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa en busca de la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.

Los principales factores que permitieron realizar el plan de transición del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, fue el tener implementado un Sistema Integrado de Gestión el cual se encuentra certificado por Bureau Veritas Certification, la colaboración y compromiso de la alta dirección de la empresa con la ejecución de cada una de las actividades propuestas en el presente documento el cual tiene como principal objetivo el diseñar el correcto Plan de Transición para el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la versión 2015 para la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. para que de esta manera se siga conservando la certificación en esta norma internacional y por ende la habilitación de la empresa otorgada por el Ministerio de Transporte.

## **ABSTRACT**

The following document titled Transition Plan for the Quality Management System Based on ISO 9001:2008 To the Version ISO 9001:2015 Norms for the Transportation Company Tierra del Sol E.A.T from the city of Popayan, Colombia. It is a document which shows the process that has been done to make the adjustment for the company's quality management system in search of a continuous improvement and the requirements fulfillment for the new version of the norm ISO 9001:2015.

The main factors that allowed the development of the company's transition plan for the quality management system was to have implemented an integrated management system which is certified by the Bureau Veritas Certification. The company's Chief executive officer and directors were compromised and contributed with the execution of each of the activities proposed in this document which has as a main objective to design a proper transition plan for the quality management system based on ISO 9001:2008 to the version ISO 9001:2015 norms for the transportation company Tierra del Sol E.A.T. therefore the certification in this international norm continues to be maintained and hence the company's qualification given by department of transportation.

## INTRODUCCIÓN

Transportes Tierra del Sol E.A.T. es una empresa que presta el servicio de Transporte Público Especial en el Departamento del Cauca, regida por los principios establecidos en su misión, la cual está enfocada a aportar a la solución de las necesidades y expectativas de los clientes de la región, a la prestación de un servicio seguro y de calidad, mediante un parque automotor moderno.

En el presente documento se describe todo el proceso utilizado para la realización de una correcta transición de la norma ISO 9001, el cual consta de cinco (5) capítulos: 1.- Presentación de las generalidades de la propuesta, definición del problema, justificación y objetivos a desarrollar; 2.- Marco teórico, antecedentes, descripción de la empresa dentro de la cual se tuvieron en cuenta: aspectos generales, planta administrativa, planta operativa, ubicación, certificaciones en el Sistema Integrado de Gestión, horizonte institucional: misión, visión, política integral, objetivos integrales, valores, mapa de procesos, organigrama, y referentes normativos; 3.- Metodología utilizada para la realización de la propuesta la cual consta de tres subcapítulos: Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, revisión documental del Sistema de Gestión de Calidad y desarrollo de las estrategias de transición; 4.- Resultados obtenidos los cuales son: Estado del diagnóstico actual, situación documental y estrategias de transición; 5.- Conclusiones y recomendaciones propuestas.

## **CAPITULO I**

### **1. GENERALIDADES DEL TRABAJO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Transportes Tierra del Sol E.A.T., es una empresa que presta el servicio de transporte público especial terrestre, habilitada por el Ministerio de Transporte mediante la Resolución N° 017 del 17 de Abril de 2018, “En sus inicios tuvo su asiento principal en el Municipio de Uribía y ya durante el año 2012 empezó a desarrollar todas sus actividades en el departamento del Cauca, con domicilio principal en la Ciudad de Popayán”. (Transportes Tierra del Sol ).

La organización en el año 2016 implementó un Sistema Integrado de Gestión, dentro del cual se encuentra inmerso el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de obtener la certificación, y para ello se tuvieron en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y no los de la versión actualizada ISO 9001:2015, “La versión 2015 de la norma ISO 9001, adopta la estructura de alto nivel y se enfoca no solo a la eficacia de la organización, sino a su desempeño. Considerando este enfoque se pueden mencionar entre sus principales cambios los siguientes:

- Mayor énfasis en el contexto de la organización, considerando a otras partes interesadas diferentes al cliente, incluyendo a la misma organización y sus beneficios económicos” (ICONTEC, Plan de transición de la certificación con las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015, 2015)

En las organizaciones es fundamental el mejorar continuamente en cada uno de los procesos para así poder mantenerse posicionada en el mercado y ser la mejor alternativa para los diferentes clientes y partes interesadas.

“Cada vez que se actualiza una norma de requisitos de sistema de gestión, se genera un período de transición y unas condiciones para la actualización de la certificación con los nuevos requisitos revisados”. (ICONTEC, 2016)

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, es la entidad que en Colombia se encarga de formular y aplicar normas que conlleven a cumplir con requisitos de calidad en las organizaciones y ha establecido un tiempo para poder realizar la transición de norma a empresas certificadas en versiones pasadas como lo es el caso de Transportes Tierra del Sol E.A.T., el plazo para llevarla a cabo es 3 años después de emitida la versión actualizada (2015) el cual se vence el “23 de septiembre de 2018 para los certificados de Sistema de Gestión de la Calidad”. (ICONTEC), Advirtiendo así “que pasadas estas fechas los certificados de versiones anteriores a la versión 2015 perderán vigencia”. (ICONTEC).

Se hace necesario realizar el plan de transición al sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para así seguir conservando la certificación en esté y por ende la habilitación otorgada por el Ministerio de Transporte a la empresa, debido a que por exigencias del decreto 1079 de 2015 que corresponde al Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, el cual fue modificado y ampliado por el decreto 348 del 25 de febrero de 2015 y actualmente por el decreto 431 del 14 de marzo de 2017, «Por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y se dictan otras disposiciones» dentro del cual se amplían los requisitos y las exigencias para la habilitación de nuevas empresas o la conservación de empresas ya habilitadas en transporte público especial dentro de su “Artículo 2.2.1.6.4.1. Requisitos. Numeral 16. La empresa deberá presentar Certificados de Gestión de Calidad NTC-ISO-9001 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Ocupacional, NTC OHSAS 18001, expedido por un organismo de certificación debidamente acreditado, de conformidad con las disposiciones nacionales vigentes, haciendo énfasis en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Capítulo”. (Ministerio de Transporte, DECRETO 431 DE 2017, 2017)

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es el plan de transición para el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015 en la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. de la ciudad de Popayán?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El fin de este proyecto fue la realización de un plan de transición de la norma ISO 9001:2008 a la versión actualizada ISO 9001:2015, buscando cumplir con cada uno de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T., mejorando así continuamente en cada uno de sus procesos y buscando siempre la satisfacción de los clientes.

Este plan de transición permitió plantear las alternativas posibles para darle cumplimiento a los requisitos vigentes de la nueva versión de la norma y poder conservar el certificado otorgado por el ente certificador Bureau Veritas en la norma ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad), posicionándose así dentro del mercado laboral de transporte público especial en el departamento del Cauca como la mejor alternativa para los clientes, dándole así cumplimiento a su misión, “Somos una empresa que presta el servicio de transporte público especial a nivel regional y nacional la cual busca satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, brindando un servicio seguro, eficiente y oportuno, a través de un moderno parque automotor con personal calificado, enfocado siempre en la excelencia del servicio”. (Transportes Tierra del Sol )

Y a su visión “Al 2020 Transportes Tierra del Sol E.A.T. estará posicionada como la empresa de transporte público especial líder en el mercado regional y nacional, brindando un servicio eficaz y eficiente a todas las partes interesadas en la empresa, mediante sus políticas de gestión, mejora continua, principios y valores”. (Transportes Tierra del Sol )

Además de todo esto, el realizar la transición de versiones de la norma ISO 9001 dentro del plazo establecido por el ICONTEC, ayudaría a seguir conservando la habilitación que la empresa tiene otorgada por el Ministerio de Transporte ya que estaría dándole cumplimiento a una de las exigencias mencionadas en los decretos citados anteriormente.

En la realización de la pasantía en la empresa se adquirió más experiencia en todo lo relacionado con la gestión de la calidad en empresas certificadas por algún ente certificador en las normas internacionales ISO, al igual que en el proceso de transición de versiones de las mismas principalmente en la ISO 9001, se ampliaron los conocimientos en la nueva temática que tiene relevancia en la versión 2015 de la norma ISO 9001 como lo es el pensamiento basado en riesgos, tener en cuenta todas las partes interesadas en una empresa y conocer muy bien sus necesidades y expectativas, el Plan de Transición para el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015 en la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. de la ciudad de Popayán, contribuyó a la mejora continua de la organización, ayudo a cumplir con los requisitos de la nueva versión y de esta manera poder seguir conservando la certificación otorgada por Bureau Veritas Certification.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar el plan de transición del sistema de Gestión de calidad de la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. basado en la norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015 con el fin de implementar los nuevos requisitos de la versión actualizada.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Realizar el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. con base en los parámetros de la norma ISO 9001:2015.
2. Realizar revisión documental del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar que todos los procesos cumplan con los requisitos vigentes de la norma ISO 9001:2015.
3. Desarrollar estrategias que permitan implementar los nuevos requisitos de la versión actualizada de la norma ISO 9001.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

La Ley 336 DE 1996 Por la cual se adopta el Estatuto Nacional De Transporte en su artículo 11. En el cual habla de que “El Gobierno Nacional fijará las condiciones para el otorgamiento de la habilitación, en materia de

organización y capacidad económica y técnica”, (Transporte, Estatuto Nacional de Transporte, 1996) en uno de sus requisitos habla de “factores de seguridad”, para el Gobierno Nacional es importante poder tener garantía de la seguridad y protección de los usuarios en la prestación del servicio de transporte público especial, es por ello que ha optado por exigir a las empresas prestadoras de dicho servicio el presentar certificados de calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001, dándole así también cumplimiento al Artículo 4 del decreto 171 de 2001 Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, en el cual se habla de que “el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios, sujeto a una contraprestación económica”. (Transporte, Decreto 171 de 2001, 2001).

La familia de la norma ISO 9000 está constituida por varias normas pero principalmente se toman en cuenta cuatro para el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad, ISO 9000 (Sistemas de gestión de la calidad- fundamentos y vocabulario), ISO 9001 (Sistemas de gestión de calidad – requisitos), ISO 9004 (Sistemas de gestión de calidad – Directrices para la mejora del desempeño) e ISO 19011 (Directrices para la auditoria de Sistemas de Gestión).

“Existen, desde hace varios siglos, estándares de calidad que no son sustancialmente diferentes a los de las demás personas. Las estrategias y herramientas para aseguramiento de la calidad pueden haber cambiado, pero las expectativas básicas de los clientes, han sido prácticamente constantes durante mucho tiempo”. (Hoyer, 2001)

Varios autores han querido dar sus definiciones sobre que es la calidad y como es tenida en cuenta a la hora de satisfacer una necesidad de los

consumidores tanto en el pasado como en la actualidad, para (Juan José Tarí Guilló). “Calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes”, El principal reto de las empresas es manejar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos y exigencias de la norma ISO 9001, la cual se enfoca en la satisfacción del cliente (Velasco, 1994) “Un sistema de gestión de la calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo”.

“Durante la última década se ha incrementado la tendencia en las organizaciones de contar con un sistema de administración de la calidad como un medio para incrementar la satisfacción de sus clientes, así como mejorar su imagen ante ellos”. (Victor Manuel Nava)

Para el año 1987 fue emitida por primera vez La norma ISO 9001 la cual ha presentado actualizaciones de versión, por lo cual se ha hecho necesario hacer la transición a versiones actualizadas, principalmente se tomaran en cuenta las tres últimas que corresponden a los años 1994, 2000 y 2008.

En el año 1994 la norma ISO 9001 se enfocaba en empresas de la industria de la fabricación, dejando a un lado las prestadoras de servicios, “determinados usuarios de la ISO 9001: 1994 se han limitado a cumplir con los veinte apartados que establece la letra impresa en la norma a fin de obtener un prestigioso certificado de calidad, adaptando al pie de la letra su sistema, así como la documentación del mismo, a la estructura de dicha norma”. (Trigueros pina, 2004)

“Debido a que la forma en la cual fueron escritas las normas ISO 9000, en la edición de 1994, estaba orientada hacia la manufactura, la revisión de la versión 2000 considero la aplicación de un lenguaje que fuera más fácil de

entender para todo tipo de organizaciones, y proporcionara, así, elementos para su fácil aplicación en las empresas pequeñas y medianas”. (Victor Manuel Nava)

Para el año 2000 se debía hacer la transición de norma de 1994 a la versión 2000, “la identificación y gestión sistemática de los procesos usados en la organización se conoce como enfoque basado en los procesos. La Norma ISO 9001:2000 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en los procesos para gestionar la organización con eficiencia”. (Cervera, 2001).

En el año 2008 la norma ISO 9001 tendría una nueva versión la cual estuvo en vigencia hasta el año 2015 que fue emitida la actualización, “la norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”. (Vértice)

## **2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T.**

Transportes Tierra del Sol E.A.T. es una empresa de servicios de transporte público especial a nivel nacional con énfasis en el suroccidente colombiano, que supera las necesidades y expectativas de los clientes al brindar un servicio seguro, eficiente y cómodo, para lo cual cuenta con un equipo humano comprometido con la calidad y la excelencia en el servicio, una infraestructura moderna y procesos de mejoramiento continuo que permiten asegurarle a sus clientes, proveedores, asociados y colaboradores el máximo beneficio a sus intereses.

El servicio de transporte se realiza en camionetas doble cabina 4X4 y 4X2 las cuales están autorizadas para prestar el servicio de transporte de personal, funcionarios de las empresas contratantes, insumos, abarrotes, materiales, dotación, equipos eléctricos y electrónicos, mercancías, herramientas y suministros lícitos, entre otros.

Su radio de acción es de Operación Nacional ya que los vehículos de la empresa cumplen con todas las exigencias y normatividad requerida por el Ministerio De Transporte, La Secretaria De Transito y la Superintendencia De Puertos Y Transporte. Adicionalmente para generar mayor seguridad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio, la empresa cuenta con un parque automotor no mayor a cuatro años y tiene implementados controles técnico mecánicos.

El personal de conducción es altamente calificado y cuenta con amplia experiencia en el campo de transporte. La empresa realiza capacitaciones mediante entes totalmente certificados.

Transportes Tierra del Sol E.A.T. fue creada en 1997 mediante escritura pública 85 de Notaria 1 de Uribía - Guajira. En sus inicios tuvo su asiento principal en el Municipio de Uribía y ya durante el año 2012 empezó a desarrollar todas sus actividades en el departamento del Cauca, con domicilio principal en la Ciudad de Popayán.

El Objeto de la Empresa es organizar, controlar y prestar el servicio público terrestre automotor en la modalidad aprobada de "Transporte Especial" con el fin de satisfacer las necesidades de transporte a funcionarios, empleados y estudiantes, en empresas e instituciones que no cuenten con la infraestructura adecuada para este requerimiento. La Firma tiene una amplia experiencia en todas las áreas de este tipo de servicio.

### 2.2.1. Aspectos Generales de la empresa

Transportes Tierra del Sol E.A.T. se encuentra ubicada en Colombia, Departamento del Cauca, Municipio de Popayán, su sede administrativa está ubicada en la Calle 3N # 10 A – 07, Barrio Modelo.

**Grafico 1.** Ubicación Transportes Tierra del Sol



**Fuente:** [https://drive.google.com/a/utencolombia.com/open?id=1Q2j5ppDXGIhTfqsgRPZyJt6ag\\_MpRrL&usp=sharin](https://drive.google.com/a/utencolombia.com/open?id=1Q2j5ppDXGIhTfqsgRPZyJt6ag_MpRrL&usp=sharin)

En la actualidad la empresa se encuentra habilitada por el Ministerio de Transporte mediante Resolución N° 017 del 17 de Abril de 2018 para prestar el servicio público especial terrestre con una capacidad transportadora de 231 vehículos de servicio público especial.

La empresa ha prestado sus servicios a diferentes empresas tanto públicas como privadas las cuales han presentado su satisfacción por el servicio prestado; entre estas empresas se encuentran en un estándar de complacencia la Unión de Trabajadores de La Industria Energética Nacional – UTEN, hospital universitario San José, Corporación Autónoma Regional del Cauca – CRC, Departamento Administrativo Nacional De Estadística – DANE,

alcanos de Colombia S.A. E.S.P., Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, PNUD, ONU, ARD tetra tech, E.S.E Hospital El Tambo, E.S.E Hospital El Bordo, Industria Licorera Del Cauca, Comité De Cafeteros, Asmet salud, Consejo Noruego, Estudio de suelos LTDA, Fundación Save The Children, Unidad de víctimas, VATIA S.A., INGETEC S.A., Fair Trade Usa, Grupo Asd, Empaques del Cauca S.A. Entre otras.

La empresa Transportes “Tierra del sol E.A.T.”, cuenta con la siguiente planta Administrativa, Operativa y de Logística.

#### **2.2.1.1. Planta Administrativa**

La Empresa cuenta con un personal altamente calificado en diferentes áreas para lograr alcanzar el buen desempeño de sus actividades, a través de la planificación, organización, dirección y control.

La planta administrativa se encuentra conformada por cinco procesos los cuales son: Gestión Estratégica, Gestión Operativa y Logística, Gestión Talento Humano, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Administrativa y Financiera.

Se cuenta con capacitaciones para la actualización permanente en los diferentes procesos, para cumplir con los objetivos empresariales, brindando un excelente servicio a los clientes internos y externos. Lo que ha permitido su posición y ser reconocida en el medio empresarial del departamento del Cauca.

#### **2.2.1.2. Planta Operativa**

Se cuenta con una propia planta de conductores por nómina, conformada por 161 conductores altamente calificados, siendo continuamente capacitados en normas de tránsito y transporte y relaciones interpersonales.

Los conductores cuentan con seguridad social (salud, pensión, ARL y caja de compensación – COMFACAUCA).

El parque automotor de la empresa está conformado por 202 camionetas doble cabina con platón, modelos 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2018 las cuales cuentan con Pólizas de responsabilidad civil contractual, responsabilidad civil extracontractual, SOAT, Seguros todo riesgo, revisión tecnomecanica para las que la requieran y manejo de Tarjetas de Operación Vigente.

Adicionalmente se cuenta con cinco camionetas destinadas a cubrir eventualidades que se presenten con alguna de las camionetas del parque automotor.

#### **2.2.1.3. Ubicación**

Transportes Tierra del Sol E.A.T. cuenta con sede propia, principal en Colombia, Departamento del Cauca, ciudad de Popayán, en la calle 3N No. 10A - 07 Barrio el Modelo y sucursales en los municipios de Santander de Quilichao, ubicada en el parque industrial bodega 1 vía Timba (cauca) y en El Bordo Patía ubicada en el barrio Balboita. Lo que permite brindar una cobertura de servicio de transporte en todo el Departamento del cauca.

#### **2.2.1.4. Certificaciones En Sistemas De Gestión**

La firma Internacional **Bureau Veritas Certification** bajo la acreditación de **ONAC** por el cumplimiento de los requisitos otorgo el certificado a TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T. bajo el alcance de las siguientes acreditaciones.

**ISO 9001:2008** Sistema de Gestión de la Calidad, con fecha de inicio de la certificación 31 de Enero de 2017 y fecha de vencimiento 15 de Septiembre de 2018. Esta certificación será el objeto de estudio puesto que al no realizar la transición a la versión actual 2015 perderá validez su certificado.

**ISO 14001:2004** Sistema de Gestión Ambiental, con fecha de inicio de la certificación 31 de Enero de 2017 y fecha de vencimiento 15 de Septiembre del 2018.

**OHSAS 18001:2007** Sistema de Seguridad y salud, con fecha de inicio de la certificación 31 de enero de 2017 y fecha de vencimiento 29 de Enero del 2020.

## **2.2.2. Horizonte Institucional**

### **2.2.2.1. Misión**

Somos una empresa que presta el servicio de transporte público especial a nivel regional y nacional la cual busca satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, brindando un servicio seguro, eficiente y oportuno, a través de un moderno parque automotor con personal calificado, enfocado siempre en la excelencia del servicio.

### **2.2.2.2. Visión**

Al 2020 Transportes Tierra del Sol E.A.T. estará posicionada como la empresa de transporte público especial líder en el mercado regional y nacional, brindando un servicio eficaz y eficiente a todos los clientes, mediante sus políticas de gestión, mejora continua, principios y valores.

### **2.2.2.3. Política Integral**

Transportes Tierra del Sol E.A.T., se compromete a mejorar continuamente la prestación del servicio de transporte público especial, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, dándole cumplimiento a los requisitos legales aplicables a nuestra gestión empresarial, contando con personal altamente calificado, un moderno parque automotor y buscando además la protección integral de la salud de nuestros trabajadores, del medio ambiente y la conservación de los recursos de la empresa.

### **2.2.2.4. Objetivos Integrales**

- Mejorar continuamente todos los procesos de la empresa a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los clientes.
- Cumplir en su totalidad con los requisitos legales aplicables a nuestra gestión empresarial
- Mantener personal calificado y motivado en todos los procesos de la empresa
- Mantener y mejorar los resultados comerciales y financieros
- Contar con un parque automotor modernizado
- Maximizar la seguridad y contribuir al cuidado de la salud en todos los procesos de la empresa
- Disminuir los aspectos e impactos ambientales generados por la prestación del servicio

El cumplimiento de los objetivos se mide a través de los indicadores de gestión establecidos, los cuales se encuentran relacionados en el documento

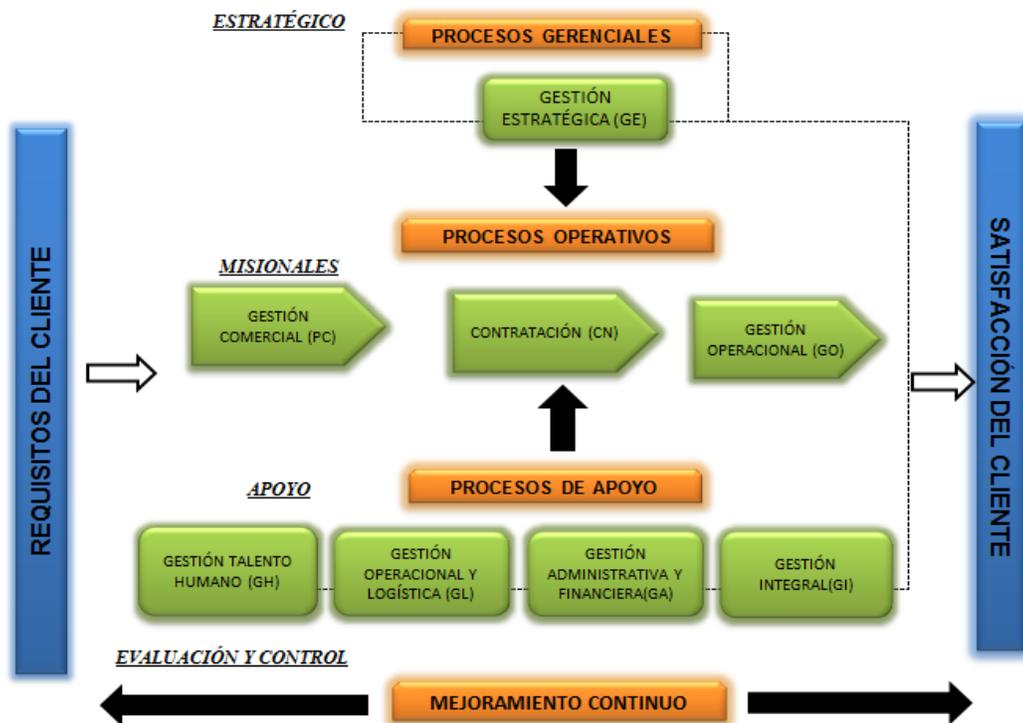
***ANEXO A. PGE-001-A2 Despliegue de Objetivos***

### 2.2.2.5. Valores

- ✓ **Respeto:** Al trabajo, el tiempo, las ideas y opiniones y necesidades de los otros estimulando un ambiente de trabajo cálido.
- ✓ **Compromiso:** Con cada uno de los clientes internos y externo en la prestación del servicio y satisfacción de sus necesidades.
- ✓ **Confianza:** Personal calificado e idóneo para la prestación del servicio.
- ✓ **Responsabilidad:** Con la sociedad, trabajadores y clientes en la ejecución de los servicios prestados por la empresa.

### 2.2.2.6. Mapa De Procesos

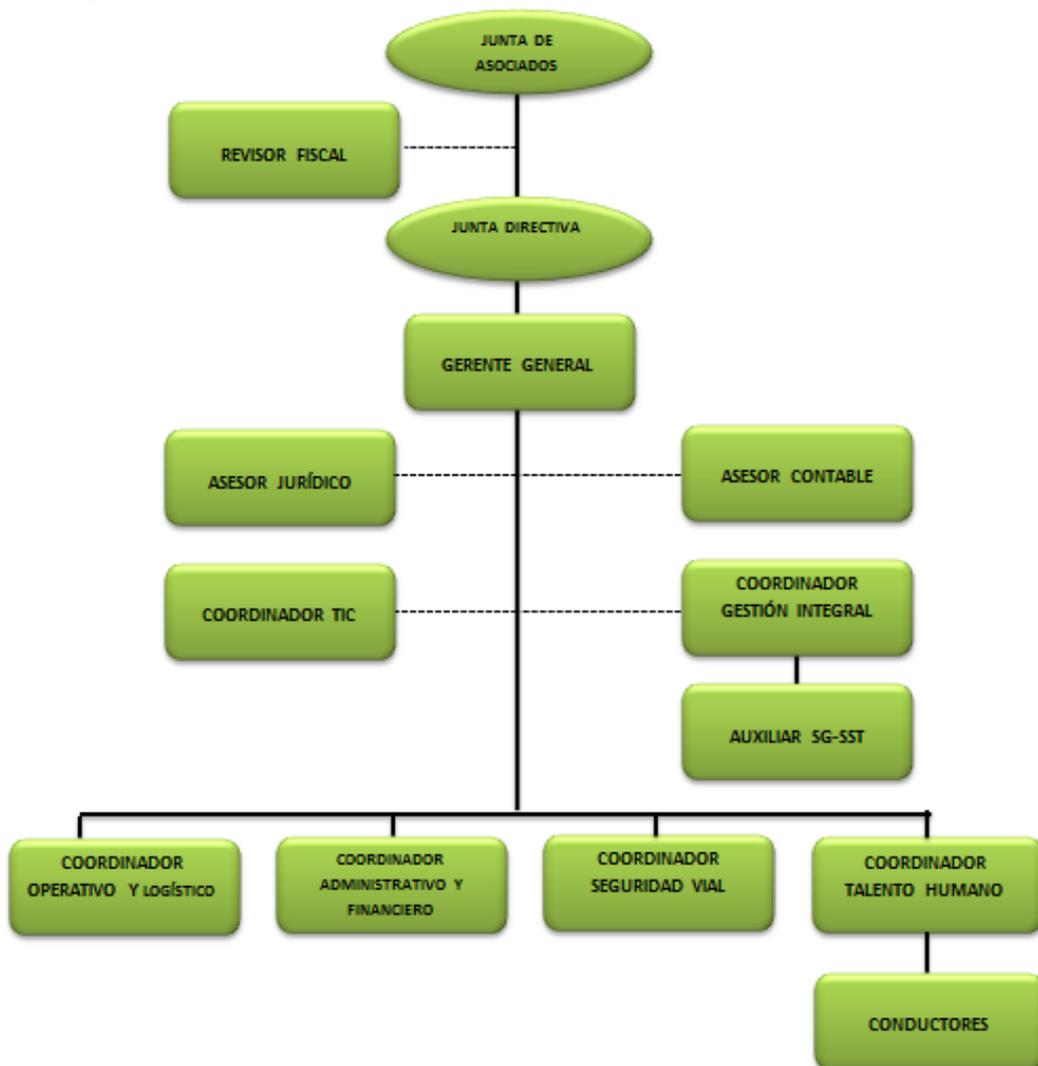
Transportes Tierra del Sol E.A.T. comprometida con la calidad de la prestación de su servicio estableció el mapa de procesos que se muestra a continuación:



**Grafico 2.** Mapa de procesos Transportes Tierra del Sol

El mapa de procesos se encuentra autorizado por el Gerente y el Presidente de Transportes Tierra del Sol, a su vez está publicado en la organización y difundido a todos sus empleados, con el fin de que se conozcan cada uno de los procesos que hacen parte de la empresa y a cual pertenece cada trabajador.

### 2.2.2.7. Organigrama



**Grafico 3.** Organigrama Transportes Tierra del Sol

El organigrama de Transportes Tierra del Sol E.A.T. fue aprobado por el gerente y el presidente de la empresa mediante el

***ANEXO B. Acta de reunión del día 06 de marzo de 2018***

### **2.3. REFERENTES NORMATIVOS**

Para el desarrollo de este plan de transición, es necesario abarcar requisitos normativos como lo son:

✓ **LEY 769 DE 2002**, Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de Transporte, Ley 769 de 2002, 2002)

✓ **LA LEY 336 DE 1996**, Por la cual se adopta el Estatuto Nacional De Transporte.

✓ **DECRETO 171 DE 2001**, Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

✓ **DECRETO 1079 DE 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte. (Ministerio de Transporte , 2015)

✓ **DECRETO 0348 DE 2015**, Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones (Ministerio de Transporte, 2015)

✓ **DECRETO 431 DE 2017**, «Por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y se dictan otras disposiciones» (Ministerio de Transporte, DECRETO 431 DE 2017, 2017)

✓ **NORMA ISO 9001:2008**, “Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización”. (ICONTEC, Norma ISO 9001:2008 , 2008)

✓ **NORMA ISO 9001:2015**, “Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones”. (ICONTEC, Norma ISO 9001:2015 , 2015)

✓ **NORMA ISO 19011:2011**, “Esta Norma Internacional proporciona directrices sobre la auditoría a sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, el manejo de un programa de auditoría y la realización de las auditorías a sistemas de gestión, así como directrices sobre la evaluación de competencia de los individuos involucrados en el proceso de auditoría, incluyendo el personal que maneja el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría”. (ICONTEC, Norma ISO 19011:2011, 2011)

### **CAPITULO III**

#### **3. METODOLOGÍA**

##### **3.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Para el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T. con base en los parámetros de la norma vigente, se realizó inicialmente la identificación de factores claves de Calidad que la empresa maneja en lo establecido dentro de su horizonte institucional, el cual está conformado por: Misión, Visión, Política integral.

Se revisó el mapa de procesos establecido en Transportes Tierra del Sol con el fin de tener un diagnóstico de los procesos que conforman la empresa (estratégicos, misionales y de apoyo).

Se revisó el organigrama de la empresa para conocer los cargos de la empresa y la interacción de ellos y quienes son los órganos de control.

Para un correcto plan de transición del Sistema de Gestión de Calidad se realizó un comparativo entre la versión 2008 y la versión 2015 de la norma ISO 9001 con el fin de identificar los cambios que se presentaron en los numerales y requisitos de la misma. El instrumento utilizado para este comparativo es el siguiente:

**Tabla 1. Instrumento para realizar el comparativo de la norma ISO 9001 en la versión 2008 y la versión 2015**

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Numeral	Requisito de la norma	Numeral	Requisito de la norma

**Fuente:** Propia

La tabla No 1. Se encuentra dividida en dos partes y cada una de estas partes cuenta con dos casillas, en una parte se relacionaron los numerales y los requisitos de la norma ISO 9001 en su versión 2008 y en la otra parte de la tabla se relacionaron los numerales y los requisitos de la norma en la versión 2015.

Después de realizar el comparativo entre las dos versiones de la norma respecto a los numerales se pudo deducir que la norma estructuralmente también presentó un cambio el cual se relaciona a continuación:

**Tabla 2. Comparativo de los cambios estructurales de la norma ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y cambio de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora continua

**Fuente:** Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 en el Anexo A.1 ESTRUCTURA Y TERMINOLOGÍA explica que “La estructura de los capítulos (es decir, la secuencia de capítulos) y parte de la terminología de la presente edición de esta Norma Internacional, en comparación con la edición anterior (Norma ISO 9001:2008), han cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistemas de gestión”. (ICONTEC, Norma ISO 9001:2015 , 2015)

En el siguiente anexo de la norma ISO 9001:2015 se muestran los cambios en la terminología de la norma.

**Tabla A.1 Principales diferencias en terminología entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se utiliza (Véase el Capítulo A.5 para aclarar su aplicabilidad)
Representante de la dirección	No se utiliza (Se asignan responsabilidades y autoridades similares pero ningún requisito para un único representante de la dirección)
Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

**Fuente:** Norma ISO 9001:2015

Luego de tener claros los principales cambios que se tuvieron en la versión actual (2015), se procedió a realizar el instrumento con el cual se pudo llevar a cabo el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de Transportes Tierra del Sol con el fin de ver los porcentajes de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la nueva versión y determinar los puntos críticos y de esta manera poder realizar la correcta transición de la versión anterior.

**Tabla 3. Instrumento para el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001**

TEMA	# ISO 9001: 2015	REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR	EVIDENCIAS	ESTADO %

**Fuente:** Propia

La tabla No 3. Se encuentra dividida en cinco casillas, en la primera se relacionó la temática de la norma que se debe tener en cuenta, en la siguiente casilla se relacionaron cada uno de los numerales de la norma en su versión 2015, a continuación se describieron los requisitos de la norma que la empresa debería cumplir, después las evidencias que se deberían presentar para verificar el cumplimiento de los mismos y por último el estado actual de cumplimiento de los requisitos en porcentaje.

Para determinar el estado actual de cumplimiento de los requisitos de versión 2015 de la norma ISO 9001 de la empresa, se tuvo en cuenta para la valoración de los mismos la siguiente escala:

- Si su porcentaje de cumplimiento estaba entre 0% y 25% era considerado como estado CRÍTICO y el color que lo identificaría es el Rojo.
- Si su porcentaje de cumplimiento estaba entre 26% y 75% era considerado como estado ACEPTABLE y el color que lo identificaría es el Amarillo.

- Si su porcentaje de cumplimiento estaba entre 76% y 100% era considerado como estado FAVORABLE y el color que lo identificaría es el Verde.

### **3.2. REVISIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Con respecto a la metodología para darle cumplimiento al objetivo numero dos el cual es, realizar revisión documental del Sistema De Gestión De Calidad con el fin de garantizar que todos los procesos cumplan con los requisitos vigentes de la norma ISO 9001:2015.

“El sentido de la exploración documental es constituir un referente teórico que guie el trabajo investigativo, y no un marco cerrado para la interpretación y el análisis.

La revisión inicial de la documentación existente y disponible sobre la realidad específica de análisis, permite un encuadre adecuado del investigador con la realidad que estudia, familiarizándolo con ella y facilitándole el desarrollo de competencias sociales y culturales básicas”. (Galeano, 2004)

Actualmente Transportes Tierra del Sol E.A.T. tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión el cual se encuentra certificado por Bureau Veritas en la norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la calidad, ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001:2007 Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

Para la revisión de los documentos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión de la empresa se diseñó el siguiente instrumento:

**Tabla 4. Instrumento para la identificación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión**

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA

**Fuente:** Propia

La tabla No 4. Se encuentra dividida en 4 casillas, en la primer casilla se relacionó el código de los documentos, en la siguiente el nombre de los documentos, seguido de la versión del mismo y por último la fecha de creación del documento.

Se tuvo en cuenta el PGI-002-01 Listado Maestro De Documentos, dentro del cual se encuentra relacionada toda la información documental que pertenece a la empresa y que está incluida dentro del Sistema Integrado de Gestión.

**ANEXO C. PGI-002-01 Listado Maestro De Documentos**

Se construyó el siguiente instrumento para relacionar los documentos que debieron modificarse para poderle dar cumplimiento a los requisitos de la versión vigente.

**Tabla 5. Instrumento para la relación de los documentos que se modificaron**

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA

**Fuente:** Propia

La tabla No 5 se encuentra dividida en seis casillas, en la primer casilla se relacionó el proceso al que pertenece el documento modificado, después el código del documento, en la tercer casilla se relacionó el nombre del documento seguido de la versión del mismo, en la quinta casilla se describieron los cambios que se le hicieron al documento y por último se relacionó la fecha en la que el documento fue modificado.

Para la relación de los documentos que fueron elaborados por primera vez con el fin de cumplir con los requisitos de la normatividad vigente se construyó el siguiente instrumento:

**Tabla 6. Instrumento para la relación de los documentos elaborados por primera vez**

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA

**Fuente:** Propia

En la tabla No 6 la cual consta de cinco casillas, se relacionaron el proceso al que pertenece el documento elaborado, el código, nombre, versión y la fecha de elaboración del mismo.

### **3.3. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DE TRANSICIÓN**

Para dar cumplimiento al objetivo número tres, Desarrollar estrategias que permitan implementar los nuevos requisitos de la versión actualizada de la norma ISO 9001, se implementaron estrategias las cuales son diferentes a las propuestas para dar alcance al objetivo tales como:

1. Revisión y ajuste documental mediante el cual se pudo obtener el diagnóstico del estado actual de la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001.
2. Capacitación y sensibilización al personal administrativo y operativo sobre la transición de la norma y refuerzos de conceptos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa.
3. Aplicación de la IGE-001-03 Encuesta de Satisfacción del cliente a los clientes de Transportes Tierra del Sol con el fin de identificar los aspectos que la empresa debe favorecer.

***ANEXO D. IGE-001-03 Encuesta de Satisfacción del cliente***

4. Sensibilización a la Alta Dirección y trabajadores de la empresa frente a la transición de la norma, importancia de la Gestión del Riesgo, entre otros conceptos necesarios de conocer para la correcta transición del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Preparación de Auditorías Internas, “Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos (ej. para confirmar la efectividad del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión)”. (ICONTEC, ISO 19011:2011, 2011).

Para el desarrollo de las auditorías internas se hizo necesario establecer el Plan de Auditorías, el cual se realizó en el formato PGI-005-02 Plan de Auditoría Interna, para plasmar las evidencias de la auditoría realizada en cada uno de los procesos contemplados dentro del Plan de Auditorías, se utilizó el formato PGI-005-03 Lista de Chequeo Auditoría, para el reporte de

los hallazgos encontrados se utilizó el formato PGI-005-04 Reporte de hallazgo y por último para presentar el informe de la Auditoría Interna a la Alta Dirección se utilizó el formato PGI-005-05 Informe de auditoría interna.

Ver:

*(ANEXO E. PGI-005-02 Plan de Auditoría Interna)*

*(ANEXO F. PGI-005-03 Lista de Chequeo Auditoría)*

*(ANEXO G. PGI-005-04 Reporte de hallazgo)*

*(ANEXO H. PGI-005-05 Informe de auditoría interna)*

## **CAPITULO IV**

### **4. RESULTADOS**

#### **4.1. ESTADO DEL DIAGNÓSTICO ACTUAL**

Los factores claves para justificar la calidad con la que se encuentra comprometida la empresa dentro de la siguiente misión, “Somos una empresa que presta el servicio de transporte público especial a nivel regional y nacional la cual busca satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, brindando un servicio seguro, eficiente y oportuno, a través de un moderno parque automotor con personal calificado, enfocado siempre en la excelencia del servicio” son:

“Satisfacer permanentemente los necesidades y expectativas de nuestro clientes”, la calidad siempre se enfoca en realizar productos y brindar servicios que cumplan con todos los requisitos de los clientes de una organización, así de esta manera se lograra la satisfacción de estos y ayudara a la empresa a posicionarse dentro del mercado como la mejor alternativa, esta factor se denota dentro del numeral 9.1.2 “Satisfacción del cliente” en la norma ISO 9001:2015.

“servicio seguro, eficiente y oportuno”, la eficacia es un factor importante a la hora de hablar de calidad, según la norma (ICONTEC, Norma ISO 9001:2015 , 2015) la eficacia es el “Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados”.

“personal calificado” para una empresa comprometida con la calidad es importante contar con personal capacitado para la ejecución de sus funciones, que cumplan con el perfil establecido para cada cargo.

En la visión “Al 2020 Transportes Tierra del Sol E.A.T. estará posicionada como la empresa de transporte público especial líder en el mercado regional y nacional, brindando un servicio eficaz y eficiente a todos los clientes, mediante sus políticas de gestión, mejora continua, principios y valores”. Los factores de calidad que se evidencian son:

“Servicio eficaz y eficiente a todos los cliente” como lo menciona en su misión la eficiencia contribuye a cumplir con los requisitos de los clientes utilizando los recursos disponibles y buscando siempre la satisfacción de los mismos.

“Mejora continua” es uno de los factores principales a la hora de hablar de calidad, la mejora continua es la que impulsa a las empresas a avanzar en el mercado, innovar y exigirse más.

Dentro de la política integral “Transportes Tierra del Sol E.A.T., se compromete a mejorar continuamente la prestación del servicio de transporte público especial, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, dándole cumplimiento a los requisitos legales aplicables a nuestra gestión empresarial, contando con personal altamente calificado, un moderno parque automotor y buscando además la protección integral de la

salud de nuestros trabajadores, del medio ambiente y la conservación de los recursos de la empresa”. Encontramos:

“Se compromete a mejorar continuamente” este factor se denota en el numeral 10.3 De la norma ISO 9001 en su versión 2015.

“Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes” dentro del numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la norma nos pide conocer lo que esperan los clientes de nuestros productos o servicios.

Transportes Tierra del Sol, tiene establecido el Mapa De Procesos el cual está compuesto por un proceso estratégico el cual es Gestión Estratégica (GE), procesos misionales los cuales son Gestión Comercial (GC), Contratación (CN) y Gestión Operacional (GO), como procesos de apoyo tiene, Gestión Talento Humano (GH), Gestión Operacional y Logística (GL), Gestión Administrativa y Financiera (GA) y Gestión Integral (GI). Este mapa de procesos se encuentra aprobado por el presidente y el gerente de y se encuentra publicado en la sala de espera de la empresa, igualmente fue difundido con todos los trabajadores de la parte administrativa y operativa de Transportes Tierra del Sol E.A.T.

El organigrama establecido en la empresa tiene como órganos de control a la Junta de Asociados y a la Junta Directiva, cuenta con un Revisor Fiscal, el Gerente general, como asesores externos se tiene el Asesor jurídico, asesor contable, coordinador gestión integral, coordinador TIC, el personal contratado de planta en la empresa es, coordinador operativo y logística, coordinador administrativo y financiero, coordinador de seguridad vial, coordinador talento humano y auxiliar SG-SST, en la parte operativa se tiene a los conductores de los vehículos.

Aplicando la Tabla No 1. Instrumento para realizar el comparativo de la norma ISO 9001 en la versión 2008 y la versión 2015, se pudieron identificar los principales cambios que la norma tuvo.

**Tabla 7. Comparativo entre la versión 2008 y la versión 2015 de la norma ISO 9001**

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
Numeral	Requisito de la norma	Numeral	Requisito de la norma
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación
1.1	Generalidades	2	Referencias normativas
1.2	Aplicación	3	Términos y definiciones
2	Referencias normativas	4	Contexto de la organización
3	Términos y definiciones	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
4	Sistema de gestión de la calidad	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.1	Requisitos generales	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
4.2	Requisitos de la documentación	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
4.2.1	Generalidades	5.	Liderazgo
4.2.2	Manual de calidad	5.1	Liderazgo y compromiso
4.2.3	Control de documentos	5.1.1	Generalidades
4.2.4	Control de registros	5.1.2	Enfoque al cliente
5	Responsabilidad de la dirección	5.2	Política
5.1	Compromisos de la dirección	5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad
5.2	Enfoque al cliente	5.2.2	Comunicación de la política de la calidad
5.3	Política de la calidad	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
5.4	Planificación	6.	Planificación
5.4.1	Objetivos de la calidad	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades

<b>5.4.2</b>	Planificación del Sistema de gestión de la calidad	<b>6.2</b>	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
<b>5.5</b>	Responsabilidad, autoridad y comunicación	<b>6.3</b>	Planificación de los cambios
<b>5.5.1</b>	Responsabilidad y autoridad	<b>7.</b>	Apoyo
<b>5.5.2</b>	Representante de la dirección	<b>7.1</b>	Recursos
<b>5.5.3</b>	Comunicación interna	<b>7.1.1</b>	Generalidades
<b>5.6</b>	Revisión por la dirección	<b>7.1.2</b>	Personas
<b>5.6.1</b>	Generalidades	<b>7.1.3</b>	Infraestructura
<b>5.6.2</b>	Información de entrada para la revisión	<b>7.1.4</b>	Ambiente para la operación de los procesos
<b>5.6.3</b>	Resultados de la revisión	<b>7.1.5</b>	Recursos de seguimiento y medición
<b>6</b>	Gestión de los recursos	<b>7.1.5.1</b>	Generalidades
<b>6.1</b>	Provisión de recursos	<b>7.1.5.2</b>	Trazabilidad de las mediciones
<b>6.2</b>	Recursos humanos	<b>7.1.6</b>	Conocimientos de la organización
<b>6.2.1</b>	Generalidades	<b>7.2</b>	Competencia
<b>6.2.2</b>	Competencia, formación y toma de conciencia	<b>7.3</b>	Toma de conciencia
<b>6.3</b>	Infraestructura	<b>7.4</b>	Comunicación
<b>6.4</b>	Ambiente de trabajo	<b>7.5</b>	Información documentada
<b>7</b>	Realización del producto	<b>7.5.1</b>	Generalidades
<b>7.1</b>	Planificación de la realización del producto	<b>7.5.2</b>	Creación y actualización
<b>7.2</b>	Procesos relacionados con el cliente	<b>7.5.3</b>	Control de la información documentada
<b>7.2.1</b>	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<b>8.</b>	Operación
<b>7.2.2</b>	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<b>8.1</b>	Planificación y control operacional
<b>7.2.3</b>	Comunicación con el cliente	<b>8.2</b>	Requisitos para los productos y servicios
<b>7.3</b>	Diseño y desarrollo	<b>8.2.1</b>	Comunicación con el cliente
<b>7.3.1</b>	Planificación del diseño y desarrollo	<b>8.2.2</b>	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
<b>7.3.2</b>	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	<b>8.2.3</b>	Revisión de los requisitos para los productos y servicios

<b>7.3.3</b>	Resultados del diseño y desarrollo	<b>8.2.4</b>	Cambios en los requisitos para los productos y servicios
<b>7.3.4</b>	Revisión del diseño y desarrollo	<b>8.3</b>	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
<b>7.3.5</b>	Verificación del diseño y desarrollo	<b>8.3.1</b>	Generalidades
<b>7.3.6</b>	Validación del diseño y desarrollo	<b>8.3.2</b>	Planificación del diseño y desarrollo
<b>7.3.7</b>	Control de los cambios del diseño y desarrollo	<b>8.3.3</b>	Entradas para el diseño y desarrollo
<b>7.4</b>	Compras	<b>8.3.4</b>	Controles del diseño y desarrollo
<b>7.4.1</b>	Proceso de compras	<b>8.3.5</b>	Salidas del diseño y desarrollo
<b>7.4.2</b>	Información de las compras	<b>8.3.6</b>	Cambios del diseño y desarrollo
<b>7.4.3</b>	Verificación de los productos comprados	<b>8.4</b>	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
<b>7.5</b>	Producción y prestación del servicio	<b>8.4.1</b>	Generalidades
<b>7.5.1</b>	Control de la producción y de la prestación del servicio	<b>8.4.2</b>	Tipo y alcance del control
<b>7.5.2</b>	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<b>8.4.3</b>	Información para los proveedores externos
<b>7.5.3</b>	Identificación y trazabilidad	<b>8.5</b>	Producción y provisión del servicio
<b>7.5.4</b>	Propiedad del cliente	<b>8.5.1</b>	Control de la producción y de la provisión del servicio
<b>7.5.5</b>	Preservación del producto	<b>8.5.2</b>	Identificación y trazabilidad
<b>7.6</b>	Control de los equipos de seguimiento y medición	<b>8.5.3</b>	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
<b>8</b>	Medición, análisis y mejora	<b>8.5.4</b>	Preservación
<b>8.1</b>	generalidades	<b>8.5.5</b>	Actividades posteriores a la entrega
<b>8.2</b>	Seguimiento y medición	<b>8.5.6</b>	Control de los cambios
<b>8.2.1</b>	Satisfacción del cliente	<b>8.6</b>	Liberación de los productos y servicios
<b>8.2.2</b>	Auditoria interna	<b>8.7</b>	Control de las salidas no conformes

<b>8.2.3</b>	Seguimiento y medición de los procesos	<b>9.</b>	Evaluación del desempeño
<b>8.2.4</b>	Seguimiento y medición del producto	<b>9.1</b>	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
<b>8.3</b>	Control del producto no conforme	<b>9.1.1</b>	Generalidades
<b>8.4</b>	Análisis de datos	<b>9.1.2</b>	Satisfacción del cliente
<b>8.5</b>	Mejora	<b>9.1.3</b>	Análisis y evaluación
<b>8.5.1</b>	Mejora continua	<b>9.2</b>	Auditoría interna
<b>8.5.2</b>	Acción correctiva	<b>9.3</b>	Revisión por la dirección
<b>8.5.3</b>	Acción preventiva	<b>9.3.1</b>	Generalidades
		<b>9.3.2</b>	Entradas de la revisión por la dirección
		<b>9.3.3</b>	Salidas de la revisión por la dirección
		<b>10.</b>	Mejora
		<b>10.1</b>	Generalidades
		<b>10.2</b>	No conformidad y acción correctiva
		<b>10.3</b>	Mejora Continua

**Fuente:** Propia

La versión 2008 de la norma ISO 9001 contaba con solo 8 numerales mientras que la versión 2015 cuenta con 10, en la versión 2015 se habla de productos y servicios, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, pensamiento basado en riesgos, aplicabilidad, información documentada, conocimientos de la organización, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, mientras que en la versión 2008 se utilizaba solo el termino de productos, solo se enfoca en los clientes dejando de un lado más partes interesadas en la organización, no se hace énfasis en el pensamiento basado en riesgos, se habla de “exclusiones” , “utilizaba una terminología específica como “documento” o “procedimientos documentados”, “manual de la calidad” o “plan de la calidad”, la presente edición de esta Norma Internacional define requisitos para “mantener la información documentada”. (ICONTEC, Norma ISO 9001:2015 , 2015, pág. 26).

Después de realizar el comparativo de las dos versiones de la norma ISO 9001 (2008-2015) se utilizó el Tabla No 3. Instrumento para el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001, en el cual se mostraran los puntos críticos para tenerlos de prioridad para la realización de una correcta transición. El diagnóstico completo se puede ver en el:

***ANEXO I. Diagnostico Para La Transición De La Norma ISO 9001:2008 A La Versión 2015.***

Los puntos críticos según la escala son aquellos que se encuentran de 0 a 25% en cumplimiento y se relacionan a continuación:

**Tabla 8. Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001, Puntos críticos.**

TEMA	ISO 9001: 2015	REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR	EVIDENCIAS	ESTADO %
Comprensión de la organización	4.1	Determinar las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito	Análisis PESTEL, análisis interno	0%
			Análisis DOFA del SGC.	0%
Requisitos de las partes interesadas	4.2	Determinar partes interesadas pertinentes y requisitos de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas pertinentes en el SGC	0%
			Matriz de requisitos de las partes interesadas	20%
Liderazgo y compromiso	5.1	Demostrar el compromiso y liderazgo. Asumir responsabilidades y rendir cuentas. Asegurar de que se establezca la política y los objetivos. Asegurar los recursos. Comunicar la importancia de los sistemas de gestión Que se logren los resultados Que se promueva la mejora Que se asegure la integración de los requisitos del sistema	Reuniones de revisiones gerenciales	0%
			Reuniones de comités de gerencia	0%
			Caminatas o inspecciones gerenciales del SGC	10%

Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1	Considerar y determinar riesgos y oportunidades para asegurar que el sistema de gestión pueda lograr resultados positivos.	Procedimiento de identificación de riesgos del SGC	0%
		Prevenir o reducir efectos no deseados.	Matriz integral de riesgos y oportunidades del SGC	5%
Planificación de acciones	6.1.2	Planificar acciones para tratar riesgos y oportunidades	Matriz integral de riesgos y oportunidades del SGC	5%
Operación Planificación del control	8.1	Identificar controles por procesos. Control de los procesos contratados externamente. Controlar cambios planificados y sus consecuencias. Conservar información documentada del control de los procesos	Plan de control integrado	0%
Suministros externos	8.4	Controlar productos y servicios externos que debe incorporar dentro de la organización.	Manual de contratistas del SGC	0%
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento y medición Conservar información documentada como evidencia de los resultados. Asegurar los resultados básicos del SACA. Determinar cuándo se deben llevar a cabo los seguimientos y la medición. Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. Evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de gestión. Mantener de equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados.	Costeo por actividades - Costos ABC - Costos de la no calidad	0%
Auditorías internas	9.2	Auditorías internas a intervalos planificados. Verificar que el SGC es conforme con los requisitos del SG y las normas internacionales. Verificar que los requisitos se implementan y mantienen de manera eficaz. Programa de auditorías, que incluye frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos para planificar y elaborar los informes	Realizar auditorías internas integrales.	0%
Revisión por la dirección	9.3	Revisar el SGC. a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia con la dirección de la organización	Realizar una revisión por la dirección del SGC.	0%

Revisión por la dirección	9.3	<p>Revisar el SGC. A intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia con la dirección de la organización.</p> <p><b>ENTRADAS</b>  Estado de acciones de revisión por la dirección.  Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes.  Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.  Grado de cumplimiento de los objetivos.  Información sobre el desempeño.  Resultados de las auditorías.  No conformidades y acciones correctivas  Requisitos legales</p>	Acta de revisión por la dirección del SGC	0%
Revisión por la dirección	9.3	<p><b>SALIDAS</b>  Decisiones y acciones relacionadas con necesidad de recursos.  Conservar información documentada.  Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora.  Decisiones relacionadas con necesidades de cambio en el SG.</p>	Presentación de PP. para la revisión por la dirección del SGC	0%

**Fuente:** Propia

Para la identificación del cumplimiento de cada uno de los requisitos relacionados en el diagnóstico se tuvo en cuenta la escala establecida que es la siguiente:

- Entre 0% y 25% el estado de cumplimiento es Crítico y su color es Rojo.
- Entre 26% y 75% es Aceptable y su color es Amarillo.
- Entre 76% y 100% es Favorable y su color es Verde.

De las 64 evidencias que se tomaron para establecer los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Transportes Tierra del Sol E.A.T. 17 se encuentran en un estado crítico con menos del 25% de cumplimiento, 29 están en estado aceptable el cual oscila entre 26% y

75% y 17 se encuentran en un estado favorable para la empresa. Los requisitos que se encuentran en estado aceptable y favorable están descritos dentro del **ANEXO I. Diagnostico Para La Transición De La Norma ISO 9001:2008 A La Versión 2015.**

El porcentaje en el que se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad de Transportes Tierra del Sol es del 51% de cumplimiento de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001, este porcentaje es Aceptable.

#### **4.2. SITUACIÓN DOCUMENTAL**

Transportes Tierra del Sol, tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión el cual lo componen el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), Sistema de Gestión Medioambiental (SGA) y el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Los procedimientos documentados que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa son:

**Tabla 9. Relación de los procedimientos documentados del SIG.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
PGI-001	Procedimiento para la elaboración de documentos	1/A	23/03/2016
PGI-002	Procedimiento para el control de documentos	2/A	09/04/2018
PGI-003	Procedimiento para el control del producto o servicio no conforme	1/A	01/04/2016
PGI-004	Procedimiento de acciones	1/A	13/04/2016

	correctivas y/o preventivas		
PGI-005	Procedimiento para auditorías internas	2/A	09/04/2018
PGI-006	Procedimiento para la Gestión de requisitos legales y otros, en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo	1/A	02/05/2016
PGI-007	Procedimiento para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales	1/A	21/04/2016
PGI-008	Procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	1/A	18/04/2016
PGI-009	Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo	1/A	18/08/2016
PGI-010	Programa de Seguridad y Salud En el Trabajo	1/A	1/02/2018
PGI-011	Programa De Formación, Inducción, Capacitación, Entrenamiento Y Re-Inducción	1/A	24/04/2018
PGI-012	Procedimiento para la comunicación	1/A	18/04/2018

**Fuente:** Propia

El Sistema Integrado de gestión de Transportes Tierra del Sol, se empezó a implementar desde el mes de Junio del año 2016, para el mes de diciembre se recibió la visita del ente certificador el cual le otorgo la certificación en las tres normas mencionadas anteriormente, en el año 2017 se llevaron a cabo las auditorías internas y capacitaciones al personal con el fin de mostrar la madures del SIG en la próxima visita de Bureau Veritas y poder conseguir la re certificación, en el mes de Enero del año 2018, Transportes Tierra del Sol,

Consiguió la re certificación y empezó su proceso de transición a las nuevas versiones de las normas.

Se revisó el PGI-002-01 Listado Maestro de Documentos en el cual se encuentran relacionados todos los documentos que existen en Transportes Tierra del Sol, en este se especifica a que proceso pertenece cada documento, su versión, almacenamiento, fecha de elaboración, entre otros factores. El listado maestro de documentos permite llevar un control de toda la documentación de la empresa para evitar que las personas hagan uso de documentos con versiones desactualizadas.

Utilizando la Tabla No 5. Instrumento para la relación de los documentos que se modificaron, se pudieron identificar los documentos que para el proceso de transición tuvieron que ser modificados estos fueron:

**Tabla 10. Relación de documentos modificados**

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
GH	MGH-001	Manual de funciones	2/A	Se le incluyeron aspectos relacionados con el plan estratégico de seguridad vial implementando en la empresa.	06/04/2018
GI	MGI-001	Manual integrado	2/A	En el manual integrado se incluyeron aspectos de la nueva versión de la norma ISO 9001 como lo son la gestión del riesgo, relación con las partes interesadas, procesos de comunicación.	09/04/2018
GI	PGI-002	Procedimiento para el control de documentos	2/A	En esta nueva versión del documento se actualizaron las versiones de la norma,	09/04/2018
GI	PGI-005	Procedimiento para auditorías internas	2/A	La versión dos del procedimiento para auditorías contempla los nuevos requisitos de la norma los cuales deberán ser auditados para la correcta transición.	09/04/2018

**Fuente:** Propia

Durante la pasantía los documentos mencionados anteriormente fueron modificados, debido a que su estado inicial no cumplía con los requisitos que pide la nueva versión de la norma ISO 9001.

Los documentos que fueron elaborados por primera vez con el fin de cumplir con los requisitos de la normatividad vigente son:

**Tabla 11. Relación de documentos elaborados por primera vez**

PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA
GA	PGA-001	Procedimiento para compras	1/A	24-04-2018
GI	PGI-011	Programa De Formación, Inducción, Capacitación, Entrenamiento Y Re-Inducción	1/A	2-04-2018
GI	PGI-012	Procedimiento para la comunicación	1/A	18/04/2018

**Fuente:** Propia

En la etapa práctica desarrollada en Tierra del Sol, se elaboraron por primera vez los documentos relacionados anteriormente, esto con el fin de realizar una correcta transición de la versión 2008 de la norma ISO 9001 a la versión 2015, cumpliendo con cada uno de los requisitos que la nueva versión tiene.

Los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad que no sufrieron modificaciones debido a que cumplían con los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001 son:

- PGI-001 Procedimiento para la elaboración de documentos
- PGI-003 Procedimiento para el control del producto o servicio no conforme

- PGI-004 Procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas

Estos documentos son requisitos que la nueva versión de la norma pide los cuales ya existían dentro del SGC de la empresa y no requirieron de ningún cambio debido a que ya se tenían contemplados los requisitos vigentes.

#### 4.3. ESTRATEGIAS DE TRANSICIÓN

Para la ejecución de cada una de las estrategias de transición y sus resultados se elaboró un cronograma el cual se muestra a continuación:

**Tabla 12. Cronograma de las estrategias de transición ejecutadas**

ESTRATEGIA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESULTADOS	EVIDENCIA
Revisión y ajuste documental	22-02-18	1-03-2018	Se revisaron todos los documentos de Transportes Tierra del Sol con el fin de actualizar los que no cumplían con los requisitos para la transición y crear los que no existían como se mostró en el numeral 5.1.2. Situación Documental del presente informe.	
Capacitación y sensibilización al personal administrativo y operativo	5-03-18	8-03-2018	En las capacitaciones al personal administrativo y operativo se les explicaron cada uno de los cambios que tuvo la norma ISO 9001 en su versión vigente 2015, se reforzaron temas de Gestión de Calidad y la importancia de una correcta transición de la norma, para la ejecución de las capacitaciones se utilizaron ayudas audiovisuales como lo fueron, diapositivas en PowerPoint las cuales se	<b>ANEXO J. Listado de asistencia</b>

			<p>proyectaron y videos de ¿Qué son las normas ISO? Y la transición de la norma ISO 9001, para constancia de esto se cuenta con el listado de asistencia de la capacitación.</p>	
<p>Aplicación de la IGE-001-03 Encuesta de Satisfacción del cliente y tabulación de la misma.</p>	8-03-2018	22-3-2018	<p>A siete de los principales clientes de Transportes Tierra del Sol se les pidió diligenciar el formato IGE-001-03 Encuesta Satisfacción del cliente, en esta encuesta se evalúan aspectos como la eficacia del servicio, oportunidad, calidad en la prestación del servicio y talento humano. Por último se le pide al cliente que califique el grado de su satisfacción respecto a la prestación del servicio que la empresa le brinda.</p>	<p><b>ANEXO K.</b> <i>Encuestas de satisfacción del cliente</i></p> <p><b>ANEXO L.</b> <i>Tabulación Encuesta satisfacción Cliente Tierra del Sol 2018</i></p>
<p>Sensibilización a la Alta Dirección y trabajadores de la empresa frente a la transición de la norma</p>	2-04-2018	9-04-2018	<p>Para la sensibilización de la alta dirección y los trabajadores de la empresa respecto a los nuevos conceptos que se incluyen en la versión 2015 de la norma se capacito al personal en pensamiento basado en riesgos y se pidió diligenciar el formato Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal en el cual cada uno de los trabajadores pudo evidenciar los riesgos a los cuales se encuentra expuesto en su puesto de trabajo y en la ejecución de sus funciones, el registro de este formato de determinación de riesgos ayudo a emprender acciones para evitar que estos riesgos afecten la Calidad del servicio prestado por Tierra del Sol.</p>	<p><b>ANEXO M.</b> <i>Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal</i></p> <p><b>ANEXO N.</b> <i>Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal diligenciados.</i></p>

Preparación de Auditorías Internas	18-4-2018	2-05-2018	<p>Se presentó el Plan de Auditoría Tierra del Sol para el mes de Junio de 2018, en este plan se estableció el objetivo de la auditoría el alcance que tendría, el equipo auditor encargado de ejecutarla, fechas de la auditoría, hora, procesos auditados y los requisitos de las normas que se auditaron.</p> <p>Los procesos auditados fueron: Gestión estratégica, Gestión Talento Humano, Gestión Administrativa Y Financiera, Gestión Operacional Y Logística, Gestión Integral.</p>	<b>ANEXO O.</b> Plan de Auditoría Tierra del Sol Mayo 2018
Ejecución de auditorías internas	21-5-2018	25-5-2018	<p>Se llevaron a cabo las auditorías internas y los procesos auditados fueron: Gestión estratégica, Gestión Talento Humano, Gestión Administrativa Y Financiera, Gestión Operacional Y Logística.</p>	<p><b>ANEXO P.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GE)</p> <p><b>ANEXO Q.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GH)</p> <p><b>ANEXO R.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GA)</p> <p><b>ANEXO S.</b> PGI-005-03 Lista de chequeo (GL)</p>
Entrega de informe de auditoría interna a la alta dirección	28-05-2018	1-6-2018	<p>Por último se presentó a la alta dirección el, PGI-005-05 Informe de auditoría interna Junio de 2018 en donde se determinaron el objetivo y el alcance de la auditoría, las actividades desarrolladas, las fortalezas que tienen cada uno de los procesos auditados, las oportunidades de mejora en donde se sugieren los planes de mejora con base en los hallazgos de la misma, "El plan de mejora es un instrumento que permite identificar y jerarquizar</p>	<b>ANEXO T.</b> PGI-005-05 Informe de auditoría interna Mayo de 2018

			las acciones factibles para subsanar las principales debilidades". (Universidad de Antioquia, 2005), las observaciones, no conformidades, recomendaciones y el análisis de los resultados de la auditoria.	
--	--	--	--	--

A continuación se muestra el plan de transición el cual contiene las estrategias pendientes por ejecutar las cuales contribuyen al cumplimiento de cada uno de los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001:

**Tabla 13. Plan de Transición pendiente por ejecutar**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>
Elaboración de la matriz DOFA	4-06-2018	8-06-2018	Con la elaboración de esta matriz se puede tener el contexto interno y externo de la empresa, requisito que la norma ISO 9001:2015 tiene.
Elaboración de matriz de requisitos y necesidades de cada una de las partes interesadas de la empresa.	11-6-2018	15-6-2018	Determinación de los requisitos y necesidades de las partes interesadas
Elaboración del mapa de riesgos y oportunidades	18-6-2018	25-6-2018	Determinación de los riesgos y oportunidades a los que se encuentran expuestos los empleados de la empresa permite su valoración y análisis.
Aplicación de la encuesta de clima organizacional a los empleados	26-6-2018	10-7-2018	Determinación de la satisfacción de los empleados con el clima organizacional existente.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Las auditorías internas realizadas permitieron identificar muchos aspectos que requerían planes de acción para poder cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Gracias al grado de avance y desarrollo en el que se encontraba el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, fue más fácil hacer el plan de transición de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015 puesto que muchos de los requisitos que la nueva versión propone ya se tenían implementados y en ejecución.

Un factor nuevo dentro de la empresa en el Sistema de Gestión de la Calidad, fue poner en funcionamiento el pensamiento basado en riesgos, que es uno de los cambios que tuvo la versión 2015 de la norma ISO 9001 ya que estos se contemplaban en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y no dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Plan de transición para el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 a la versión 2015 para la empresa Transportes Tierra del Sol E.A.T., implementó los requisitos faltantes para una correcta transición de la norma obteniendo así la certificación por parte del ente certificador Bureau Veritas Certification en la norma ISO 9001:2015.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Se sugiere realizar los documentos que en el diagnóstico realizado se encontraban en estado crítico con el fin de cumplir el 100% de los requisitos de la nueva versión de la norma.

Desarrollar cada una de las estrategias de transición pendientes por ejecutar.

Ejecutar los planes de acción propuestos en el informe de la auditoria interna con el fin de lograr el mejoramiento continuo en los procesos de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

Amaya, J. A. (s.f.). Gerencia: Planeacion & Estrategia. Bucaramanga: Universidad Santo Tomas.

Cervera, J. (2001). La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación. Diaz de Santos .

Excelencia, E. E. (s.f.). *Plan de auditoria interna* . Obtenido de <https://www.123aprende.com/2017/01/plan-de-auditoria-interna-de-calidad-segun-iso-9001/?c=335bc28f5f19>

Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* . Medellín : Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Hoyer, R. H. (2001). ¿Que es calidad? *Quality Progress*.

ICONTEC. (s.f.). Obtenido de <http://www.icontec.org/Actualizacion/Paginas/bol.aspx?CustomID=10>

ICONTEC. (24 de 10 de 2007). *OHSAS 18001*. Obtenido de <file:///F:/antepro/NORMAS/NORMAS%20ICONTEC/OHSAS%2018001.pdf>

ICONTEC. (14 de 11 de 2008). *Norma ISO 9001:2008* . Obtenido de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

ICONTEC. (15 de 11 de 2011). *ISO 19011:2011*. Obtenido de Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión: [http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma\\_ISO\\_19011-2011\\_Espanol.pdf](http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_19011-2011_Espanol.pdf)

ICONTEC. (15 de 11 de 2011). *Norma ISO 19011:2011*. Obtenido de <http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO19011.pdf>

ICONTEC. (23 de 09 de 2015). *ISO 14001*. Obtenido de [file:///F:/antepro/NORMAS/NORMAS%20ICONTEC/NTC\\_ISO\\_14001\\_2015.pdf](file:///F:/antepro/NORMAS/NORMAS%20ICONTEC/NTC_ISO_14001_2015.pdf)

ICONTEC. (15 de 10 de 2015). *ISO 9000*. Obtenido de file:///F:/antepro/NORMAS/NORMAS%20ICONTEC/NTC%20ISO%209000-2015.pdf

ICONTEC. (23 de 9 de 2015). *Norma ISO 9001:2015* . Obtenido de [http://ejrlb.com/docs2017/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf)

ICONTEC. (5 de 10 de 2015). *Plan de transición de la certificación con las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015*. Obtenido de <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Documentos%20compartidos/Plan%20Transici%C3%B3n%20ISO-9001%20e%20ISO-14001.pdf>

ICONTEC. (2016). Obtenido de <http://www.icontec.org/actualizacion/Paginas/Home.aspx>

Juan José Tarí Guilló. (s.f.). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Espagrafic.

Ministerio de Transporte . (26 de 05 de 2015). *Decreto 1079 de 2015*. Obtenido de file:///C:/Users/UTEN-025/Downloads/DECRETO%201079%20DE%202015%20Abril%2018%20de%202017%20(1).pdf

Ministerio de Transporte. (06 de 08 de 2002). *Ley 769 de 2002*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5557>

Ministerio de Transporte. (25 de 02 de 2015). *Decreto 0348 de 2015* . Obtenido de file:///C:/Users/UTEN-025/Downloads/DECRETO%200000348-2015.pdf

Ministerio de Transporte. (14 de 03 de 2017). *DECRETO 431 DE 2017*. Obtenido de file:///C:/Users/UTEN-025/Downloads/DECRETO%20431%20DEL%2014%20DE%20MARZO%20DE%202017.pdf

Transporte, M. d. (20 de 12 de 1996). *Estatuto Nacional de Transporte*. Obtenido de file:///C:/Users/UTEN-025/Downloads/LEY%20336%20DE%201996.pdf

Transporte, M. d. (05 de 02 de 2001). *Decreto 171 de 2001*. Obtenido de file:///C:/Users/UTEN-025/Downloads/Decreto\_171\_2001.pdf

Transportes Tierra del Sol . (s.f.). *Pagina Web Transportes Tierra del Sol E.A.T*. Obtenido de <http://transportestierradelsol.com/porta/>

- Trigueros pina, J. N. (2004). La gestión de la calidad a través de las normas ISO 9000 del año 2000: Un estudio Empírico. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 183-199.
- Universidad de Antioquia, M. N. (2005). *Guía para la elaboración del plan de mantenimiento y mejoramiento* . Medellín .
- Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial* . Madrid: ESIC.
- Vértice, E. (s.f.). Gestión de la calidad ISO 9001:2008. Vértice .
- Victor Manuel Nava, R. J. (s.f.). ISO 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Limusa.
- Viloria, S. G. (2011). Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas . *Escenarios*, 75-76.

## ANEXOS

### ANEXO A. PGE-001-A2 Despliegue de Objetivos



PGE-001-A2

#### DESPLIEGUE DE OBJETIVOS DE GESTION TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T.

No	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADORES DE GESTION				ESTRATEGIAS	PROCESOS RESPONSABLES	
			NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PERIODICIDAD			FUENTE DE INFORMACION
1	Mejorar continuamente todos los procesos de la empresa a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los clientes.	Minimizar el número de quejas y reclamos de todos los clientes	Peticiones, Quejas y Reclamos	# PQR *100% / Cantidad de servicios prestados (camionetas)	100%	Mensual	Control de peticiones, quejas y reclamos recibidos	* Mejoramiento de la competencia del personal * Seguimiento a la aplicación de controles * Implementación de acciones correctivas y preventivas	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística
		Optimizar el tiempo de respuestas a solicitudes, quejas o reclamos por parte de todos los clientes	Atención Peticiones, Quejas y Reclamos	# PQR con respuesta oportuna * 100% / Total de PQR recibidas (Valor oportunidad)	100%	Mensual	Control de peticiones, quejas y reclamos recibidos	* Sistematizar la gestión de PQR * Seguimiento continuo a las PQR recibidas	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística
		Tener resultado de "cliente satisfecho" en encuestas de satisfacción del cliente	Satisfacción clientes	# Clientes con resultados satisfechos * 100% / # de clientes vigentes en la empresa	100%	Semestral	Encuestas satisfacción del cliente	* Acompañamiento de la gerencia en la atención a requerimientos y reuniones de seguimiento * Monitorear regularmente la satisfacción del cliente a través de los diferentes procesos de la empresa * Seguimiento constante al cumplimiento de acuerdos contractuales * Implementar acciones correctivas y preventivas	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística
2	Cumplir en su totalidad con los requisitos legales aplicables a nuestra gestión comercial	Dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicable	Cumplimiento normativo	# Normas aplicables * 100% / Normas aplicables cumplidas	100%	Semestral	Matriz de requisitos legales	* Seguimiento a los requisitos legales aplicables en cada uno de los procesos * Cumplimiento de programas establecidos	* Gestión Integral
3	Mantener personal calificado y motivado en todos los procesos de la empresa	Mantener un clima organizacional satisfactorio	Clima organizacional	# Trabajadores satisfechos * 100% / # Trabajadores encuestados	100%	Anual	Encuestas clima organizacional	* Implementar acciones correctivas y preventivas si son necesarias * Dar respuesta oportunas a las solicitudes del personal * Retroalimentar al personal y hacerlos partícipes en la generación de ideas y acciones de mejora	* Gestión estratégica * Gestión Talento Humano * Gestión Integral
		Dar cumplimiento a programas de formación definidos	Formación	# de actividades programadas * 100% / Cantidad de actividades ejecutadas	100%	Mensual	Cronograma de formación	* Planeación y ejecución de actividades requeridas de acuerdo a requisitos * Seguimiento al cumplimiento al programa de formación	* Gestión Talento Humano
		Evaluar la competencia del personal de la empresa	Competencias	# de personal laborando * 100% / # de personal cumpliendo perfiles	100%	Anual	*Manual de funciones * Hojas de vida	* Seguimiento anual a la competencia del personal * Establecimiento de acciones de mejora	* Gestión Talento Humano

No	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADORES DE GESTION					ESTRATEGIAS	PROCESOS RESPONSABLES
			NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACION		
4	<b>Mantener y mejorar los resultados comerciales y financieros</b>	Incrementar los Ingresos según la proyección	Ingresos	$\frac{\text{Ingresos acumulados al trimestre} - \text{Ingresos del año anterior al trimestre} * 100\%}{\text{Ingresos del año anterior al trimestre}}$		Trimestral	Estados financieros	* Ampliar servicios con los mismos clientes y/o región * Dirigir esfuerzos hacia la contratación de proyectos que exijan menor caja y generen mayor margen * Tener precios competitivos.	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Mantener el indicador de costos por debajo del 75%	Costos	$\frac{\text{Costos operacionales acumulados} * 100\%}{\text{Ingresos Operacionales}}$	Max. 75%	Mensual	Estados financieros	* Monitorear mensualmente el comportamiento de las venta, costos y gastos por proceso para: - Búsqueda constante de alternativas para optimización de costos e ingresos. - Establecer convenios con proveedores y acreedores	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Mantener la rentabilidad 4 puntos por debajo del DTF	Rentabilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100\%}{\text{Patrimonio}}$	Min DTF + 4%	Anual	Estados financieros		* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Mantener por lo menos 50% del total de activos como capital de trabajo	Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} * 100\%}{\text{Total activos}}$	≤ 50%	Trimestral	Estados financieros	* Mantener una estructura de activos fijos flexible de acuerdo a las necesidades de los proceso * Atender oportunamente los pasivos de corto plazo	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Mantener una relación de liquidez por encima de 2.	Liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	> 2	Trimestral	Estados financieros	* Reducir los tiempos de conciliación y facturación para disponer de capital de trabajo	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Tener un máximo de endeudamiento del 50%	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total} * 100\%}{\text{Activo Total}}$	≤ 50%	Trimestral	Estados financieros	* Tener inversión de Capital * No tener capitales improductivos	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
		Obtener una unidad igual o superior al 10%	Utilidad	$\frac{\text{Ingresos operacionales} - \text{Costos y gastos} * 100\%}{\text{Ingresos Operacionales}}$	Min. 10%	Trimestral	Estados financieros	Aplican las correspondientes a indicadores de costos e ingresos.	* Gestión estratégica * Gestión Administrativa y financiera
5	<b>Contar con un parque automotor modernizado</b>	Asegurar la vigencia de la documentación requerida por los vehículos	Documentación vehículos	$\frac{\# \text{ de vehículos en operación} * 100\%}{\# \text{ de vehículos cumpliendo con documentación}}$	100%	Mensual	Base de datos de control documental	* Seguimiento constante a la base de datos * Comunicación oportuna a los propietarios sobre próximos vencimientos * Gestión ante entidades pertinentes para la entrega oportuna de documentos	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística
		Controlar el estado óptimo de los vehículos que prestan el servicio	Estado del vehículo	$\frac{\# \text{ de vehículos en operación} * 100\%}{\# \text{ de vehículos conformes}}$	100%	Mensual	* Registros de inspección a vehículos * Reportes recibidos	* Hacer seguimiento periódico a los vehículos * Analizar reportes recibidos por el cliente (HSEQ, Supervisores, Brigadistas, conductores, entre otros)	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística
		Disminuir la siniestralidad de los vehículos	Siniestralidad Vehículos	$\frac{\# \text{ de vehículos en operación} * 100\%}{\# \text{ de vehículos accidentados}}$	100%	Mensual	* Reportes de accidentes recibidos * Crokis y reportes de entidades	* Analizar reportes recibidos * Investigar las causas que pudieron generar las colisiones	* Gestión Estratégica * Gestión Operacional y Logística

No	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADORES DE GESTION					ESTRATEGIAS	PROCESOS RESPONSABLES
			NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACION		
6	Maximizar la seguridad y contribuir al cuidado de la salud en todos los procesos de la empresa	Minimizar la accidentalidad	Tasa de accidentalidad	$\# \text{ total de accidentes} * 100\% / \# \text{ Total de personas expuestas}$	< 1%	Trimestral	* Nomina * Reporte de accidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de procedimientos seguros de trabajo asociados a los factores de riesgos críticos en cada proceso</li> <li>* Integrar en el esquema de control de las operaciones, el seguimiento al cumplimiento de los procedimientos seguros de trabajo.</li> <li>* Análisis comparativo de accidentalidad por proceso y de los agentes causantes de las lesiones.</li> <li>* Registro y análisis de los incidentes de trabajo</li> <li>* Aplicación de acciones correctivas</li> </ul>	*Gestion Estrategica * Gestion Integral * Todos los procesos
		Minimizar el ausentismo	Ausentismo	$\# \text{ total días de ausencias trimestre} * 100\% / \# \text{ total de días trabajados trimestre}$	< 2%	Trimestral	Nomina Registro llamado Ausentismo Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de los programas establecidos</li> <li>* Establecer políticas para conceder permisos</li> </ul>	*Gestion Estrategica * Gestion Integral * Todos los procesos
		Minimizar las enfermedades laborales	Enfermedades Laborales	$\# \text{ Enfermedades laborales} / \# \text{ Total de personas expuestas}$	0%	Trimestral	Nomina Reportes presentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificar las labores que puedan generar patologías de enfermedad laborales.</li> <li>* Implementar programas de vigilancia epidemiológica enfocadas al control de riesgos existentes</li> <li>* Evaluaciones medicas ocupacionales</li> <li>* Análisis y suministro de elementos de protección personal para realizar la labor</li> <li>* Control y seguimiento del cumplimiento de normas de seguridad por parte de los trabajadores</li> </ul>	*Gestion Estrategica * Gestion Integral * Todos los procesos
7	Disminuir los aspectos e impactos ambientales generados por la prestación del servicio	Capacitar al personal en temas medio ambientales	Capacitaciones ambientales	$(N^{\circ} \text{ capacitaciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}) * 100$	100%	Semestral	Cronograma de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Asegurar el compromiso y la participación de la Alta Dirección en el suministro de los recursos necesarios para el desarrollo del Plan Ambiental.</li> </ul>	*Gestion Estrategica * Gestion Integral * Todos los procesos
		Aprovechar los residuos solidos reciclables generados	Residuos reciclables aprovechados (sede administrativa)	$(Kg \text{ de residuos reciclables aprovechados} / Kg \text{ de residuos ordinarios producidos}) * 100$	60%	Mensual	Registros de pesaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ejercer el control permanente de los aspectos e impactos prioritarios en el desarrollo de las actividades, y el mejoramiento continuo de los procesos</li> <li>* Propiciar la aplicación y el cumplimiento de la normatividad medioambiental vigente y las Políticas y Procedimientos establecidos por la organización.</li> </ul>	
		Disminuir la contaminación atmosferica	Atmosfera	$(Cantidad \text{ de Vehiculos conformes (revisión tecnicomecanica vigente)} / Total \text{ vehiculos en la empresa}) * 100$	100%	Mensual	Nomina de vehiculos - Registros de inspeccion	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Definir programas medioambientales para las diferentes oficinas o proyectos de la empresa</li> <li>* Integrar en el esquema de control de las operaciones el seguimiento al cumplimiento de los programas medioambientales</li> </ul>	
		Optimizar el consumo de energía	Consumo per capita de energía	$(Consumo \text{ KW mes} / N^{\circ} \text{ personas en la oficina}) * 100$	< 0 = 67,8	Mensual	Facturas Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Registro y análisis de no conformes medioambientales</li> <li>* Aplicación de acciones oportunas</li> </ul>	
		Optimizar el consumo de agua	Consumo per capita de agua	$(Consumo \text{ m}^3 \text{ mes} / N^{\circ} \text{ personas en la oficina}) * 100$	< 0 = 1,96	Mensual	Facturas Servicios Públicos		

Fuente: Documentación Sistema Integrado de Gestión Tierra del Sol





ANEXO C. PGI-002-01 Listado Maestro De Documentos

PGI-002-01																								
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS																								
PROCESO GESTION INTEGRAL																								
P r o c e s o	Identificación						Almacenamiento y Recuperación					Acceso		No De Copias distribuidas				Protección	Retención en Trabajo	Retención Inactivo	Disposición Final			
	Código	Nombre del documento	Ubicación virtual del documento	Ubicación física del documento	Versión	Fecha de edición del documento	Impreso	Forma Magnético	Cronológicamente	No De Código	Por Proceso	Cargo Responsable	Libre	Restringido	Personal Administrativo	Sistema Integrado de Gestión	Directivos	Personal operativo	Carpetas (Archivador)	Tiempo de Retención en Puesto de Trabajo	Tiempo de retención en archivo inactivo	Destrucción	Papel Reciclable	Archivo Obsoleto
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
GI	MGI-001	Manual integrado	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	2/A	9/04/2018	X	X		X	X			X					X					X
GH	MGH-001	Manual de Funciones	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	2/A	6/04/2018	X	X		X	X			X					X					X
GH	MGH-002	Manual de convivencia sana	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	13/07/2016	X	X		X	X			X					X					X
GI	CGI-001	Caracterización proceso Gestión Integral	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	14/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
GL	CGL-001	Caracterización proceso Gestión Operacional y Logística	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	14/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
GA	CGA-001	Caracterización proceso Gestión Administrativa y Financiera	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	14/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
GH	CGH-001	Caracterización proceso Gestión Talento Humano	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	14/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
GE	CGE-001	Caracterización proceso Gestión Estratégica	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	14/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
GI	PGI-001	Procedimiento para la elaboración de documentos	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	23/03/2016	X	X		X	X			X					X					X
	PGI-002	Procedimiento para el control de documentos	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	2/A	9/04/2018	X	X		X	X			X					X					X
	PGI-003	Procedimiento para el control del producto o servicio no conforme	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	1/04/2016	X	X		X	X			X					X					X

Hasta tener una versión nueva

Cinco Años

GI	PGI-004	Procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	13/04/2016	X	X	X	X			X					X
	PGI-005	Procedimiento para auditorias internas	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	2/A	9/04/2018	X	X	X	X			X					X
	PGI-006	Procedimiento para la Gestión de requisitos legales y otros, en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	2/05/2016	X	X	X	X			X					X
	PGI-007	Procedimiento para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	21/04/2016	X	X	X	X			X					X
	PGI-008	Procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	18/04/2016	X	X	X	X			X					X
	PGI-009	Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	18/08/2016	X	X	X	X			X					X
	PGI-010	Programa de Seguridad y Salud En el Trabajo	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	1/02/2018	X	X	X	X			X					X
	PGI-011	Programa De Formación, Inducción, Capacitación, Entrenamiento Y Re-Inducción	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	2/04/2018	X	X	X	X			X					X
	PGI-012	Procedimiento para la comunicación	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	24/04/2018	X	X	X	X			X					X
	PGI-014	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	2/A	8-08-2017	X	X	X	X			X					X
	PGI-015	Procedimiento para la realización de exámenes medicos ocupacionales	Computador Gestión Integral	Archivo SIG	1/A	24-04-2018	X	X	X	X			X					X



## ANEXO D. IGE-001-03 Encuesta de Satisfacción del cliente

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE							IGE-001-03
<b>CLIENTE:</b> _____		<b>FECHA:</b> _____							
Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde									
EFICACIA		1	2	3	4	5	Otros		
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros									
La atención de sus inquietudes es oportuna									
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente									
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.									
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)									
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		1	2	3	4	5	Otros		
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.									
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.									
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.									
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores									
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.									
OPORTUNIDAD		1	2	3	4	5	Otros		
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.									
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.									
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.									
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.									
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo									
TALENTO HUMANO		1	2	3	4	5	Otros		
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.									
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente									
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio									
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente									
<b>Califique su grado de satisfacción con el servicio, así:</b> 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción									
EXPECTATIVAS									
¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?									
Nombre: _____ Cargo: _____									
<b>¡ Gracias por su tiempo y colaboración !</b>									

**Fuente:** Documentación Sistema Integrado de Gestión Tierra del Sol.

**ANEXO E. PGI-005-02 Plan de Auditoria Interna**

		<b>PGI-005-02</b>									
<p><b>PLAN AUDITORIA INTERNA</b> <b>TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T.</b></p>											
<b>Objetivo:</b>		<b>Alcance:</b>									
<b>Riesgos:</b>		<b>Recursos:</b>									
<b>Audidores:</b> <b>Auditor Líder:</b> <b>Equipo Auditor:</b> <b>Experto Técnico:</b> <b>Auditora en formación:</b>		<b>Preparado por:</b> <b>Auditor Líder:</b>									
Fecha	Hora	Actividades a realizar	Proceso	Auditados (Cargo / Nombre)	Auditores	Auditor En Formación	CRITERIO				
							ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	OHSAS 18001: 2007	INTERNO	CLIENTE
<b>OBSERVACIONES:</b>											

**Fuente:** Documentación Sistema Integrado de Gestión Tierra del Sol.

**ANEXO F. PGI-005-03 Lista de Chequeo Auditoria**

		<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA</b>				PGI-005-03	
		PROCESO AUDITADO: _____		AUDITOR: _____		FECHA: _____	
ÍTEM	PREGUNTA	REGISTRO/ EVIDENCIA	HALLAZGO				OBSERVACIONES
			CONF	NC	F	OBS	
1							
2							
3							
4							
5							
CONVENCIONES:		CONF: CONFORME N.C: NO CONFORME	OBS: OBSERVACIÓN F: FORTALEZA				10/07/2018

**Fuente:** Documentación Sistema Integrado de Gestión Tierra del Sol.

**ANEXO I. Diagnostico Para La Transición De La Norma ISO 9001:2008 A La Versión 2015.**

TEMA	ISO 9001: 2015	REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR	EVIDENCIAS	ESTADO %
Contexto	4			
Comprensión de la organización	4.1	Determinar las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito	Análisis PESTEL, análisis interno	0%
			Análisis DOFA del SIG	0%
Requisitos de las partes interesadas	4.2	Determinar partes interesadas pertinentes y requisitos de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas pertinentes en el SGC	0%
			Matriz de requisitos de las partes interesadas	20%
Alcance	4.3	Determinar el alcance del SGC	Alcance del SGC conservado como información documentada	80%
Procesos	4.4	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC .Procesos necesarios y sus interacciones	Mapa de procesos Caracterizaciones del SGC	100%
Liderazgo y compromiso	5.1	Demostrar el compromiso y liderazgo.Asumir responsabilidades y rendir cuentas.Asegurar de que se establezca la política y los	Reuniones de revisiones gerenciales	0%
			Reuniones de comités de gerencia	0%

		objetivos.Asegurar los recursos.Comunicar la importancia de los sistemas de gestión Que se logren los resultados Que se promueva la mejora Que se asegure la integración de los requisitos del sistema	Charlas con la dirección en la que se traten temas del SGC	50%
			Caminatas o inspecciones gerenciales del SGC	10%
Política	5.2	Que se establezca implemente y mantenga una política. Apropiada a la naturaleza de la empresa Que sea coherente con los objetivos. Que incluya compromiso con cumplir requisitos Que incluya compromiso de cumplir requisitos legales Que este comunicada y disponible Que promueva la mejora continua	Política integrada Conservarla como información documentada	100%
Roles, responsabilidades, autoridades	5.3	Asignar roles, responsabilidades y autoridades en el sistema. Para dar cumplimiento o conformidad con los requisitos Informar sobre el desempeño.	Descripción del cargo Coordinador SGC	100%
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1	Considerar y determinar riesgos y oportunidades para asegurar que el sistema de gestión pueda lograr resultados positivos.Prevenir o reducir efectos no deseados.	Procedimiento de identificación de riesgos del SGC	0%
			Matriz integral de riesgos y oportunidades del SGC	5%
Planificación de acciones	6.1.2	Planificar acciones para tratar riesgos y oportunidades	Matriz integral de riesgos y oportunidades del SGC	5%
Objetivos	6.2	Establecer objetivos a los niveles y funciones pertinentes	Objetivos del SGC	100%

		<p>Los objetivos deben ser coherentes con la política, medibles, ser objeto de seguimiento, comunicarse, actualizarse, tener en cuenta requisitos aplicables (9 y 18)</p> <p>Al planificar para alcanzar sus objetivos la organización debe determinar:</p> <p>Que se va a hacer</p> <p>Que recursos se requerirán</p> <p>Quien será el responsable</p> <p>Cuando se finalizara</p> <p>Como se evaluaran los resultados (9 y 14)</p>	Planes del SGC o programas del SGC	100%
Recursos	7.1	Recursos necesarios para establecer, mantener y mejorar el SGC.	Infraestructura (edificios, maquinarias, equipos, herramientas) adecuada para el SGC.	50%
			Programa de mantenimiento del SGC	60%
			Personal suficiente para el SGC	70%
			Presupuesto del SGC	90%
Competencia	7.2	<p>Determinar la competencia de las personas que realizan un trabajo que impacte el SGC</p> <p>Personal competente con base en formación, educación, experiencia</p> <p>Tomar acciones necesarias para garantizar esta formación.</p> <p>Verificar la eficacia del SGC.</p> <p>Conservar información documentada relacionada con la competencia.</p> <p>Identificar las necesidades de formación</p>	Competencias/ evaluación de desempeño que incluya criterios de calidad, syso y ma.	40%
			Plan de formación del SGC	30%
Toma de conciencia	7.3	Tomar conciencia sobre los beneficios de la mejora en el desempeño del SGC. Tomar conciencia de la importancia de cumplir la política Tomar conciencia de las	Programa de seguridad basada en el comportamiento que se le dé alcance a calidad.	60%

		consecuencias del incumplimiento de los requisitos. Tomar conciencia de los impactos reales o potenciales de sus actividades.	Campaña de concientización del SGC	60%
Comunicación	7.4	Establecer, implementar y mantener los procesos de comunicación internas y externas  Determinar que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar y como comunicar	Plan de comunicación del SGC	60%
			Espacios de comunicación del SGC (Planos o face to face)	30%
Información documentada	7.5.1	Incluir la información documentada exigida por la norma. La información documentada exigida por el sistema	Información documentada con instrucciones del SGC	60%
Creación y actualización	7.5.2	Crear y actualizar la información documentada Identificar la información documentada Determinar formatos y medios de soporte Revisión y actualización	Procedimiento de control de documentos y registros del SGC	100%
			Listado maestro de documentos del SGC	60%
Control de la información documentada	7.5.3	Disponibles de idóneos Protección Control de documentos Distribución, acceso y recuperación Almacenamiento y preservación Control de cambios Conservar y disposición	Procedimiento de control de documentos y registros del SGC	100%
			Listado maestro de documentos del SGC	60%
Operación Planificación del control	8.1	Identificar controles por procesos. Control de los procesos contratados externamente.	Plan de control integrado	0%

		Controlar cambios planificados y sus consecuencias. Conservar información documentada del control de los procesos	Registro del control de procesos - formatos del SGC	60%
Suministros externos	8.4	Controlar productos y servicios externos que debe incorporarse dentro de la organización.	Método de control de compras del SGC	60%
			Listado de compras críticas en el SGC	60%
			Formato de evaluación de proveedores del SGC	60%
			Formatos de contratos con contratistas	40%
Suministros externos	8.4	Controlar productos y servicios externos que debe incorporarse dentro de la organización.	Manual de contratistas del SGC	0%
Control de la operación	8.5.1	Establecer, implementar controles y criterios de operación en los procesos	Registro del control de procesos - Formatos del SGC	100%
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento y medición Conservar información documentada como evidencia de los resultados.Asegurar los resultados básicos del SGC.Determinar cuándo se deben llevar a cabo los seguimientos y la medición.Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.Evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de gestión. Mantener de equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados.	Indicadores financieros.	40%
			Costeo por actividades - Costos ABC - Costos de la no calidad	0%
Auditorías internas	9.2	Auditorías internas a intervalos planificados. Verificar que el SGC es conforme con los requisitos del SG y las normas internacionales. Verificar que los requisitos se implementan y mantienen de manera	Realizar auditorías internas integrales.	0%
			Programa de auditorías internas	80%
			Planes de auditorías integradas	80%

		eficaz. Programa de auditorías, que incluye frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos para planificar y elaborar los informes	Listas de verificación del SGC	100%
			Informes de auditorías internas.	60%
Auditorías internas	9.2	Auditorías internas a intervalos planificados.Verificar que el SGC es conforme con los requisitos del SG y las normas internacionales.Verificar que los requisitos se implementan y mantienen de manera eficaz.Programa de auditorías, que incluye frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos para planificar y elaborar los informes	Definir los criterios y el alcance de auditoría.	40%
			Seleccionar auditores.	60%
			Llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	60%
			Suministrar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.	60%
			Conservar información documentada como evidencia.	60%
			Tener en consideración, los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y las auditorías previas	60%
Revisión por la dirección	9.3	Revisar el SIG a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia con la dirección de la organización	Realizar una revisión por la dirección del SGC.	0%
Revisión por la dirección	9.3	Revisar el SIG a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia con la dirección de la organización. <b>ENTRADAS</b> Estado de acciones de revisión por la dirección.Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes.Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.Grado de cumplimiento de los objetivos.Información sobre el	Acta de revisión por la dirección del SGC	0%

		<p>desempeño. Resultados de las auditorías. No conformidades y acciones correctivas Requisitos legales <b>SALIDAS</b> Decisiones y acciones relacionadas con necesidad de recursos. Conservar información documentada. Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora. Decisiones relacionadas con necesidades de cambio en el SG.</p>	<p>Presentación de PPT para la revisión por la dirección del SGC</p>	<p>0%</p>
Mejoramiento no conformidad acción correctiva	10.2	<p>Cuando ocurra una no conformidad la organización debe reaccionar a la no conformidad y tomar acciones para controlarla y corregirla Hacer frente a las consecuencias Evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Mediante la revisión de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad y si existen no conformidades similares o que puedan ocurrir. Implementar cualquier acción necesaria Revisar la eficacia. Las acciones deben ser apropiadas a los</p>	<p>Método para formular acciones correctivas en el SGC.</p>	<p>100%</p>
			<p>Formatos para formular acciones correctivas en el SGC.</p>	<p>100%</p>

		efectos de la no conformidad Conservar información documentada		
Mejoramiento no conformidad acción correctiva	10.2	<p>Cuando ocurra una no conformidad la organización debe reaccionar a la no conformidad y tomar acciones para controlarla y corregirla. Hacer frente a las consecuencias. Evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Mediante la revisión de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad y si existen no conformidades similares o que puedan ocurrir. Implementar cualquier acción necesaria. Revisar la eficacia. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de la no conformidad. Conservar información documentada.</p>	Formatos para registrar correcciones en el SGC.	100%
Mejoramiento continuo	10.3	Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Cambio progresivo de los indicadores de desempeño del SIG	60%

Fuente: Propia

ANEXO J. Listado de asistencia



CONTROL DE ASISTENCIA

PGH-001-07

FECHA: 7. marzo. 2018

INSTENSIDAD HORARIA: 1 Hora

NOMBRE DEL CONFENCISTA O LIDER: Vanessa Beravides P.

TEMA: Pensamiento Basado en Riesgos - Plataforma Estrategica

ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA	PROCESO		No CEDULA
				ADMIN	OPERATIVO	
1	Alvaro Solís	Conductor	Alvaro Solís		X	10541789
2	Julian Fernando Anacona	Conductor	Julian Fernando Anacona		X	10298002
3	Emiro Perez	Conductor	Emiro Perez		X	4635131
4	Obdoras Fernando	Conductor	Obdoras Fernando		X	7624103
5	Paul Yumbay	Conductor	Paul Yumbay		X	5337234
6	Carlos Alberto Figueroa Rojas	Conductor	Carlos A. Figueroa		X	1061224139
7	Elizcar Huabob	Conductor	Elizcar Huabob		X	761304146
8	Oscar Salamanca A	Conductor	Oscar Salamanca		X	76304983
9	Teofilo Sanchez V	conductor	Teofilo Sanchez		X	10522924
10	Eliecer Velasco V.	Conductor	Eliecer Velasco		X	10548125
11	Gerardo Mendez	conductor	Gerardo Mendez		X	76371016
12	Joaquin Urea H.	Conductor	Joaquin Urea H.		X	76313492
13	Eulio Zuriga	conductor	Eulio Zuriga		X	12273078
14	Nimar Narvaez M	CONDUCTOR	Nimar Narvaez		X	76330728
15	River Zuriga	conductor	River Zuriga		X	76374864
16	Octavio Luis	Conductor	Octavio Luis		X	152685

14/04/2016

Fuente: Listado de asistencia capacitación personal operativo Transportes Tierra del Sol.



## CONTROL DE ASISTENCIA

PGH-001-07

FECHA: 7. marzo. 2018

INSTENSIDAD HORARIA: 1 Hora

NOMBRE DEL CONFENCISTA O LIDER: Vanessa Benavides P.

TEMA: Pensamiento Basado en riesgos - Plataforma Estrategica

ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA	PROCESO		No CEDULA
				ADMIN	OPERATIVO	
1	GUSTAVO A PAZ	CONDUCTOR	<i>[Signature]</i>		X	10536168
2	OSHA Jairo Cerri	CONDUCTOR.	<i>[Signature]</i>		X	76312584
3	Juanes G	CONDUCTOR	<i>[Signature]</i>		/	10537291
4	Guillermo A. Luna	CONDUCTOR	<i>[Signature]</i>		X	1505350
5	RICARDO ARBOLEDA	CONDUCTOR	<i>[Signature]</i>			1053701
6	IVAN A SANCHEZ M	CONDUCTOR	<i>[Signature]</i>		X	10246154
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

14/04/2016

Fuente: Listado de asistencia capacitación personal operativo Transportes Tierra del Sol.



## CONTROL DE ASISTENCIA

PGH-001-07

FECHA: 6 marzo - 2018

INSTENSIDAD HORARIA: 1 Hora

NOMBRE DEL CONFENCISTA O LIDER: Vanessa Benavides

TEMA: ¿que son las normas ISO? - Pensamiento basado en riesgos - Plataforma Estrategica

ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA	PROCESO		No CEDULA
				ADMIN	OPERATIVO	
1	Sahara Nataly Ortiz Bastidas.	Pasante SIG	Sahara Ortiz.	X		1124861713
2	Angélica Aguilar Paz.	Coord. Talento H.	Angelica Aguil-P	X		1061724136
3	Sigridh Valentina Galardi M.	Auxiliar HSE	Sigridh	X		1061755226.
4	Carman E. Horting S.	Coord. Activo y fin	Carman E. Horting	X		25706230
5	Manuel Felipe Garcia R.	Gerente	Manuel F. Garcia	X		10539203
6	Julian Felipe Segovia	Coord. Operativo	Julian F. SEGOWIA	X		10302867
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

14/04/2016

**Fuente:** Listado de asistencia a capacitación personal administrativo Transportes Tierra del Sol.

## ANEXO K. Encuestas de satisfacción del cliente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE							IGE-001-03
		<b>CLIENTE:</b> <u>Monica Salazar PNUD</u>		<b>FECHA:</b> <u>12-03-2018</u>			
Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde							
EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros	
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					✓		
La atención de sus inquietudes es oportuna					✓		
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente					✓		
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.					✓		
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)					✓		
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros	
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					✓		
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.					✓		
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.					✓		
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					✓		
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.					✓		
OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros	
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.						✓	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.						✓	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.						✓	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.						✓	
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo						✓	
TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros	
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.						✓	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente						✓	
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio						✓	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente						✓	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción						5	
EXPECTATIVAS							
¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?							
=> <u>Viajes colectivos</u>							
Nombre: <u>Monica Salazar</u> Cargo: <u>Asst. Técnica Teritorial PNUD</u>							
<b>¡ Gracias por su tiempo y colaboración !</b>							



## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: Hospital Universitario San José de Po FECHA: 14-03-2018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena

Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					✓	
La atención de sus inquietudes es oportuna					✓	
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente					✓	
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz					✓	
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)					✓	

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					✓	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					✓	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados					✓	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.					✓	
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo					✓	

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					✓	
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.					✓	
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.					✓	
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					✓	
Hay integridad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.					✓	

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					✓	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente					✓	
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio					✓	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente					✓	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción					✓	

## EXIGENCIAS

¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

Nombre: Rafael Yula AcostaCargo: Aux. Admón. Contable

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: CRC - subdirección Administrativa FECHA: Marzo 13 - 2018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					X	
La atención de sus inquietudes es oportuna					X	
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente				X		
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.				X		
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)					X	

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					X	
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.					X	
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.					X	
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					X	
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.					X	

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					X	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					X	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.					X	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.					X	
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo					X	

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					X	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente					X	
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio					X	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente					X	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción					X	

#### EXPECTATIVAS

¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

Nombre: Jorge E Juados

Cargo: Subdirector Administrativo Cdc

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !



## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: ORC - GESTIÓN AMBIENTAL

FECHA: 9-MARZO-018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					X	
La atención de sus inquietudes es oportuna					X	
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente					X	
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz					X	
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)					X	

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					X	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					X	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.					X	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.					X	
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo					X	

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					X	
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.					X	
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.					X	
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					X	
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.					X	

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					X	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente					X	
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio					X	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente					X	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción					X	

### EXPECTATIVAS

¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

Nombre: GERAR A. RUIZ  
Cargo: TÉCNICO OPERATIVO

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: PNUD

FECHA: 8 marzo de 2018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					X	
La atención de sus inquietudes es oportuna					X	
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente				X		
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.				X		
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)				X		

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					X	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					X	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.					X	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.				X		
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo				X		

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.				X		
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.				X		
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.				X		
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					X	
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.				X		

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					X	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente				X		
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio				X		
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente					X	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción				X		

#### EXPECTATIVAS

¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

Nombre: Alvaro Javier Piascos

Cargo: Consultor

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !



### ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: Uten Papayan

FECHA: 13-03-2018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros				X		
La atención de sus inquietudes es oportuna				X		
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente				X		
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.					X	
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)				X		

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					X	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					X	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.					X	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.				X		
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo				X		

CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					X	
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.				X		
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.				X		
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					X	
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.					X	

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					X	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente				X		
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio					X	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente					X	
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción				X		

#### EXPECTATIVAS

¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

Nombre: Mary Amanda Jorbo F

Cargo: Coordinadora administrativa

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !



### ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

IGE-001-03

CLIENTE: C.P.C - Sub Gestión Ambiental FECHA: 15 - Marzo - 2018

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique: 1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
Califique la atención que le prestan los funcionarios de nuestra empresa cuando se comunica con nosotros					X	
La atención de sus inquietudes es oportuna				X		
Sus quejas o reclamos son resueltos oportunamente						NA
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz					X	
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (Camionetas, documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)					X	

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.					X	
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.					X	
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.					X	
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.					X	
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo					X	

CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.					X	
El material suministrado por la empresa cumple con los requisitos del servicio.				X		
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.				X		
Se cuenta con los vehículos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores					X	
Hay integridad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.				X		

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.					X	
El personal designado para la prestación del servicio es honesto, cuida su presentación personal e imagen de la empresa y el cliente					X	
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio					X	
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles entre empresa y cliente				X		
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción				X		

**EXPECTATIVAS**  
¿Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra empresa? Dentro de los servicios que presta nuestra empresa ¿que aspectos considera que debemos mejorar?

El personal que labora, es de una excelente calidad humana, oportunos y honestos. Felicitaciones!!!

Nombre: Diana Victoria López M  
Cargo: Profesional Universitario

**¡ Gracias por su tiempo y colaboración !**

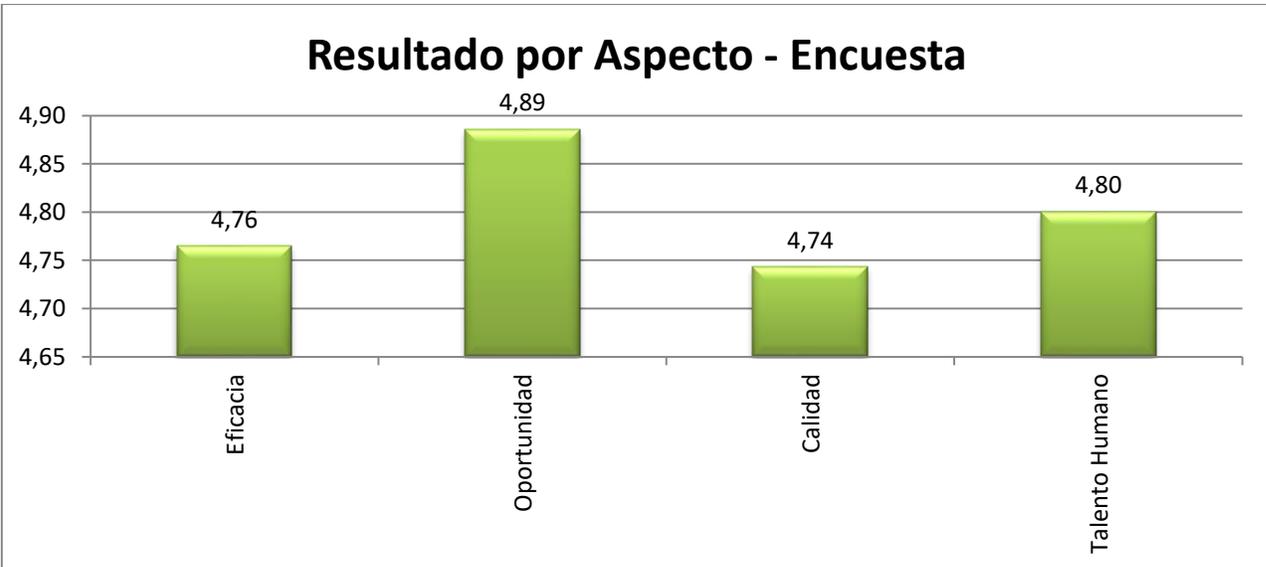
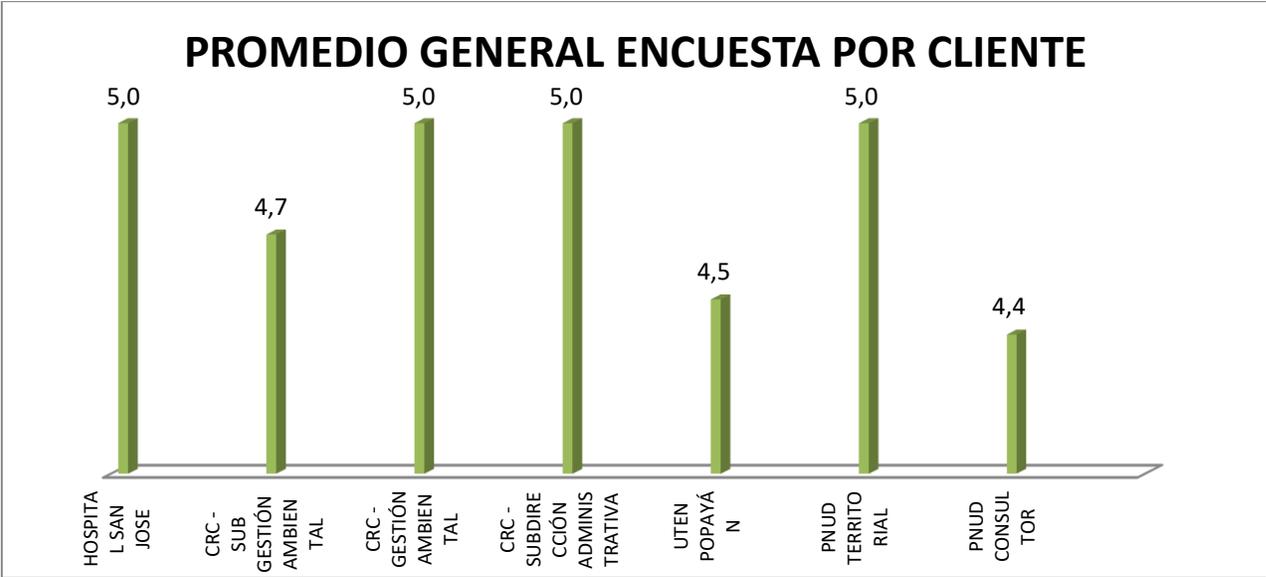
**ANEXO L. Tabulación Encuesta satisfacción Cliente Tierra del Sol 2018**

ENCUESTA TÉCNICA	HOSPITAL SAN JOSE						CRC - SUB GESTIÓN AMBIENTAL						CRC - GESTIÓN AMBIENTAL						CRC - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						UTEN POPAYÁN						PNUD TERRITORIAL						PNUD CONSULTOR						Frecuencia Total / Ítem						Promedio / Ítem	
	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros	5	4	3	2	1	Otros		
1 Eficacia	5						3	1					5						5						1	4					5						2	3					26	8	0	0	0	0	4,76	95,2941
2 Oportunidad	5						5						5						5						3	2					5						3	2					31	4	0	0	0	0	4,89	97,7143
3 Calidad	5						2	3					5						5						3	2					5						1	4					26	9	0	0	0	0	4,74	94,8571
4 Talento Humano	5						3	2					5						5						3	2					5						2	3					28	7	0	0	0	0	4,80	96
<b>Frecuencia Total / Cargo</b>	20	0	0	0	0	0	13	6	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	8	12	0	0	0	0	111	28	0	0	0	0		
<b>Promedio / Proceso - Área</b>	5,0						4,7						5,0						5,0						4,5						5,0						4,4						4,8							

RESULTADOS CALIFICACIONES						
	Calif. 4 y 5	No. Calif.	% Calif. 4 y 5	Resultado	Percepción gral satisfacción	Aspectos por mejorar
<b>ENCUESTA TÉCNICA</b>	139	139	100,0%	CLIENTE ALTA SATISFACION	4,8	Los aspectos a reforzar despues del analisis de la encuesta es la calidad y la eficacia del servicio
<b>TOTAL</b>	139	139	100%	CLIENTE ALTA SATISFACION		

**Fuente:** Tabulación encuestas de satisfacción del cliente Tierra del Sol



**Fuente:** Tabulación de encuestas de satisfacción del cliente Tierra del Sol

## ANEXO M. Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal

	<b>DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL PERSONAL</b> <b>"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"</b>
--	---

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**PROCESO:** \_\_\_\_\_

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Fuente: Propia

**ANEXO N. Determinación De Riesgos A Los Que Se Encuentra Expuesto El Personal diligenciados.**

	<b>DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL PERSONAL</b> <b>"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"</b>
---	---

**NOMBRE:** CAROLINA ESTHER ESPINOSA GARCÍA

**CARGO:** COORDINADORA ADVO. Y FINANCIERO

**PROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. Lo NO ENTREGA OPORTUNA DE INFORMACIÓN PARA CUMPLIR con los procesos establecidos.
2. Falta de SISTEMATIZACIÓN de los procesos
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. USO INADECUADO DE La Papelería
2. USO CONSTANTE DE ENERGÍA eléctrica por poca Luz Solar.
3. USO INADECUADO DE Materiales Reciclables.
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**Fuente:** Propia



**DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL PERSONAL**

**"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"**

NOMBRE: Juan Felipe Sepulveda Pizarra  
CARGO: Coordinador operativo y logística  
PROCESO: Operativo

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. Que la documentación requerida a los propietarios no llegue a tiempo
2. Cuando el proceso de mantenimiento presenta fallas o retraso
3. Archivo desactualizado.
4. Falta de documentación para presentar licitaciones.
5. Falta de vehículos o conductores para el plan de contingencia.
6. Autoridad para tomar decisiones en casos de emergencia.

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. Gasto inadecuado de papelería
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Fuente: Propia



**DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL PERSONAL**

**"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"**

NOMBRE: Jigeth Valentina Galiadi

CARGO: Auxiliar HSE.

PROCESO: Gestión integral

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. Desconocimiento de los procedimientos
2. uso inadecuado de los formatos
3. la no implementación de los formatos de cada procedimiento
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. Consumo de papel. - uso inadecuado de la papelería
2. uso indebido de la energía.
3. falta de conocimiento en manejo ambiental
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Fuente: Propia



**DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL PERSONAL**

**"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"**

NOMBRE: Angélica Aguilar Paz.

CARGO: Coord. Talento Humano

PROCESO: \_\_\_\_\_

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. Mala comunicación
2. Recepción de Información a destiempo.
3. Contratación a última hora.
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. Uso inadecuado de papelería. (Generación de residuos)
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_



**DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO  
EL PERSONAL**

**"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"**

**NOMBRE:** Sahara Nataly Ortiz Baehdas.  
**CARGO:** Pasante SIG  
**PROCESO:** SIG

**1. CALIDAD**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. Desconocer los requisitos de la norma.
2. Hacer uso inadecuado de información.
3. Desconocer ~~los~~ como funcionan (operan) los demás procesos.
4. Desconocer codificación de la información documentada.
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. MEDIO AMBIENTE**

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. Usar mucho papel en impresiones
2. Hacer uso inadecuado de los recursos hídrico, energía.
3. No hacer correcto uso del punto ecológico
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**Fuente:** Propia



DETERMINACIÓN DE RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO  
EL PERSONAL

"PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS"

NOMBRE: JAVIER FELIPE GARCIA P

CARGO: GERENTE

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA

1. CALIDAD

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores y pueden afectar la calidad de su trabajo.

1. RIESGOS AMBIENTALES
2. RIESGOS FINANCIEROS
3. OMISION DE UN PROCEDIMIENTO
4. NO ACTUALIZARSE
5. NO TENER PROGRAMACION DE MANTENIMIENTOS CAUTIONETAS
6. PAAVE

2. MEDIO AMBIENTE

Mencione los principales riesgos que se presentan en la ejecución de sus labores que pueden afectar el medio ambiente y/o crear impactos ambientales.

1. VIBRACIONES CONTINUAS DEL SUELO AL PASAR UNICU LOS PESADOS
2. RUIDOS
3. RIESGOS BIOLÓGICOS
4. MAA (LUMINACION)
5. LAS RADIACIONES
6. LLUVIAS FUERTES - TORRENTAS

## ANEXO O. Plan de Auditoria Tierra del Sol Mayo 2018

PGI-005-02



### PLAN AUDITORIA INTERNA TRANSPORTES TIERRA DEL SOL E.A.T.

<b>Objetivo:</b> - Determinar el estado y cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos a auditar, focalizando la auditoria hacia los procesos Gestión Estratégica, Gestión Talento Humano, Gestión Operativa y Logística, Gestión Administrativa y financiera y procesos misionales, con el fin de Identificar oportunidades de mejora.	<b>Alcance:</b> Procesos estratégicos, procesos Misionales y procesos de apoyo
<b>Riesgos:</b> -Falta de tiempo del personal para llevar a cabo el plan de auditorias -Sucesos imprevistos que impidan desarrollar las auditorias en las fechas establecidas -Desconocimiento de los procesos a auditar	<b>Recursos:</b> <b>Tecnológicos:</b> Computadores, ayudas audiovisuales <b>Humanos:</b> Equipo auditor
<b>Auditores:</b> <b>Auditor Líder:</b> - Vanessa Benavides (VBP). <b>Equipo Auditor:</b> Valentina Galiady (SVG) <b>Experto Técnico:</b> <b>Auditores en formación:</b> Sahara Ortiz (SNO)	<b>Preparado por:</b> <b>Auditor Líder:</b> - Vanessa Benavides (VBP)

Fecha	Hora	Actividades a realizar	Proceso	Auditados (Cargo / Nombre)	Auditores	Auditor En Formación	CRITERIO		
							ISO 9001: 2015	INTERNO	CLIENTE
21-may-18	08:00 a.m.	Reunión de Apertura	Todos los procesos	Todos	VBP	SNO	N/A	N/A	N/A
21-may-18	8:30 am 11:00 a.m.	Auditoria Interna	Gestión Estratégica	Felipe Garcia	VBP		4.1, 4.2, 5.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.3, 7.1, 7.4, 8.2, 8.2.1, 8.3.2, 8.4, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.6, 8.7, 9, 9.1, 9.1.2, 9.3, 9.3.3	IGE-001-03 PGE-001 PGE-001-04 PGE-001-05 PGE-001-06 PGE-002	IGE-001-03
21-may-18	2:00 pm a 4:00 pm	Auditoria Interna	Gestión Operacional y Logística	Julián Segovia	VBP		4.2, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.3.2, 8.5, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.5.6, 8.6	IGL-001-01 IGL-001-02 PGE-001-03 PGL-001 PGL-001-08 PGL-001-09 PGL-001-10	
22-may-18	8:00 am a 10:00 am.	Auditoria Interna	Gestión Talento Humano	Angélica Aguilar	VBP		7.1.2, 7.1.6, 7.2	MGH-001 PGH-001	
22-may-18	2:00 pm a 4:00 pm	Auditoria Interna	Gestión Administrativa y Financiera	Carmen Edilma Martínez	VBP		8.4.3	PGA-001 IGA-001 IGA-001-01 IGA-001-02 IGA-001-03	
23-may-18	08:00 a.m.	Reunión de cierre	Todos los procesos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

OBSERVACIONES:

**Fuente:** Documentación Sistema Integrado de Gestión Tierra del Sol.

## ANEXO P. PGI-005-03 Lista de chequeo (GE)

		LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA				PGI-005-03	
		PROCESO AUDITADO: <u>GESTIÓN ESTRATÉGICA</u>		AUDITOR: <u>VANESSA BENAVIDES</u>		FECHA: <u>21-05-2018</u>	
ÍTEM	PREGUNTA	REGISTRO/ EVIDENCIA	HALLAZGO				OBSERVACIONES
			CONF	NC	F	OBS	
1	¿Conoce Usted la misión y la visión de la empresa?	Preguntar la misión y la visión de la empresa			X		Se evidencia conocimiento de parte de la misión y la visión de la empresa, conoce perfectamente la razón de ser de la empresa.
2	¿Conoce usted la política integral de la empresa?	Con su trabajo ¿como aporta al cumplimiento de la política integral?				X	Se evidencia conocimiento de la política integral, no habla de la parte del medio ambiente, sst, se enfoca en el mejoramiento continuo, componentes de calidad
3	¿Conoce usted los riesgos a los cuales se encuentra expuesto?	Nombre al menos 3	X				Menciona la actividad comercial como un riesgo positivo gracias al reconocimiento de la empresa a nivel local, debido al excelente servicio prestado se tiene un good well. . El estado físico en que se encuentra la instalación de la oficina. . Inconformismo de las conductores al tomar determinaciones sobre el comportamiento de ellos. Desconoce las clasificación de riesgos.
4	¿Lleva control de los servicios prestados?	Mostrar registro de los servicios prestados (PGL-001-08)				X	Manifiesta que el registro lo maneja el coordinador operativo Julián S
5	¿Se tienen determinadas las partes interesadas de la empresa y sus requisitos?	Mostrar matriz de partes interesadas (PGE-001-04)	X				Tiene conocimiento de las partes interesadas, nombra los propietarios, trabajadores, junta directiva, contratistas (personal externo)
6	¿Se realiza revisión por la alta dirección a los indicadores de gestión de todos los procesos de la empresa?	Registro de la revisión de los indicadores de gestión		X			No se cuenta con registro de la revisión de la dirección de los indicadores de gestión

7	¿Se realiza la encuesta de satisfacción a los clientes?	Encuestas de satisfacción al cliente	X				Se cuenta con la evidencia de la encuesta de satisfacción del cliente realizada en el mes de Enero del año 2018
8	¿Se encuentra publicada la política integral en la empresa?	Donde se encuentra publicada la política	X				Se evidencia el conocimiento de donde se encuentra publicada la política (sala de espera)
9	Cada trabajador tiene sus funciones definidas? Donde se encuentran plasmadas?	Evidenciar Manual de funciones para los diferentes cargos	X				Se cuenta con el manual de funciones para cada uno de los cargos existentes en la empresa.
10	¿Se cuenta con el presupuesto aprobado para la ejecución del SGC.?	Presupuesto del SIG. aprobado				X	Se encuentra en proceso de modificación el presupuesto del SIG
11	¿Que canales de comunicación existen en la empresa con las partes interesadas?	Nombre los canales de comunicación existentes	X				Menciona el celular como canal de comunicación, internet, entrega física de documentación, personal, correo institucional de propietarios y conductores, GPS
12	¿Se cuenta con un procedimiento para la planificación de los servicios?	Evidenciar el procedimiento	X				Manifiesta que el procedimiento se encuentra en el proceso de Gestión Integral (SST), en este procedimiento se entrega una planilla pre operacional de los vehículos, organización de la salida para mantenimiento de los vehículos
13	¿Se tienen documentadas las características del servicio que se les va a prestar a los clientes?	Evidenciar la información documentada donde se describa el servicio	X				Dentro de la cotización que se le entrega a cada uno de los clientes, se le especifica que servicio se le va a prestar, alistamiento del vehículo presentación del conductor, se mantiene como información documentada en las cotizaciones las cuales se encuentran en el proceso operacional y logística, se cuenta con un portafolio de servicio para cada empresa y carpetas de cada uno de los clientes donde reposan los documentos requeridos.
14	La empresa cuida la propiedad de los proveedores externos (propietarios de las camionetas), si se dañan o llega a ocurrir un accidente, hurto, pérdida de ellas, se le avisa al propietario, se deja información documentada de esto?	Evidenciar la información documentada	X				La evidencia de esto se deja documentado en un cuadro de estadísticas que maneja el área de operacional y logística
15	¿Que planes se emprenden cuando un cliente no queda conforme con el servicio prestado por parte de la empresa? Que acciones se toman para evitar que esto vuelva a ocurrir?	Describe las acciones	X				Existen PQR, se identifica el error cometido y se subsana, eje: Empresas piden no enviar el mismo conductor por algún inconveniente, se sanciona, se llama a descargos, suspensión de camionetas. Debido a quejas por parte del cliente (UTEN). Se busca siempre la satisfacción del cliente, se le infunde la puntualidad al conductor, el respeto por el cliente y confidencialidad.
16	¿Que otro método aparte de las encuestas de satisfacción del cliente se utilizan para medir su grado de satisfacción?	Describe el método para medir la satisfacción de los clientes con el servicio prestado	X				Manifiesta que otros métodos utilizados son las llamadas, correos, preguntar el grado de satisfacción en el que se encuentran con el servicio prestado.

17	¿La empresa cuenta con un organigrama? ¿Dónde se encuentra publicado?	Describe la ubicación de la publicación del organigrama de la empresa	X				Conoce la ubicación del organigrama
18	¿Cómo se realiza la contratación del servicio de transporte?	Evidenciar 3 contratos de los vehículos		X			No se cuenta con contratos para las camionetas que prestan el servicio al cliente UTEN debido a las demandas que se presentaron por la terminación de los mismos por parte de terceros, Se cuenta con contratos de otros clientes en general no individual.
19	¿La empresa cuenta con habilitación por parte del Ministerio de Transporte?	Mostrar evidencia de la habilitación	X				Se cuenta con la habilitación por parte del Ministerio de Transporte con fecha de 17 de abril de 2018, por un tiempo indefinido.
20	¿Cuenta la empresa con el Plan Estratégico de Seguridad Vial?	Evidenciar PESV	X				Se cuenta con el PESV el cual se encuentra en proceso de modificación en el proceso de gestión integral (SST)
21	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?	Mostrar el reglamento interno	X				Se cuenta con el reglamento interno publicado en el segundo piso y en el primer piso de la empresa.
22	¿Los empleados se encuentra afiliados al sistema de riesgos laborales?	Preguntar a que ARL pertenecen los trabajadores	X				Manifiesta que se encuentran afiliados a la ARL AXA COLPATRIA

10/05/2018

CONF: CONFORME  
 CONVENCIONES: N.C: NO CONFORME

OBS: OBSERVACIÓN  
 F: FORTALEZA

**Fuente:** Lista de cheque auditoria interna mayo 2018 Tierra del Sol.

## ANEXO Q. PGI-005-03 Lista de chequeo (GH)

		LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA				PGI-005-03	
		PROCESO AUDITADO: <u>GESTIÓN TALENTO HUMANO</u>		AUDITOR: <u>VANESSA BENAVIDES</u>	FECHA: <u>22-05-2018</u>		
ÍTEM	PREGUNTA	REGISTRO/ EVIDENCIA	HALLAZGO				OBSERVACIONES
			CONF	NC	F	OBS	
1	¿Conoce Usted la misión y la visión de la empresa?	Preguntar la misión y la visión de la empresa		X			No conoce la misión y visión, no recibió inducción
2	¿Conoce usted la política integral de la empresa?	Con su trabajo ¿como aporta al cumplimiento de la política integral?		X			No conoce la política integral de la empresa, manifiesta no haber recibido inducción del SIG
3	¿Conoce usted los riesgos a los cuales se encuentra expuesto?	Nombre al menos 3	X				Menciona el riesgo ergonómico poder aprender, mas capacitación accidente al desplazarse a realizar afiliaciones
4	¿Cómo se realiza el proceso de contrato individual de trabajo y la terminación del mismo?	Evidenciar 3 contratos de conductores	X				Se evidencia el contrato de los señores: Héctor Adolfo plazas con fecha de 17 de julio de 2018, Milciades chito con fecha 17 de julio de 2018 y Carlos Vidal con fecha 12 de julio de 2018
5	¿Cumple con el pago de la seguridad social de los empleados?	Planilla de seguridad social de los últimos dos meses	X				Se evidencio planilla de pago de seguridad social del personal operativo y adtivo
6	¿Dota a sus empleados de calzado (camisa, pantalón)?	Evidencias de entrega de dotación					Se evidenció registro de la entrega de la dotación a los conductores en el mes de abril 2018, diciembre, agosto y abril de 2017
7	¿Los empleados cuentan con afiliación a ARL?	Planilla de afiliación a la ARL	X				Se evidenció en el pago de la ARL
8	¿Los empleados se encuentran afiliados a la caja de compensación familiar?	Mostrar evidencia de afiliación	X				Se evidenció afiliación a la caja de compensación familiar en la hoja de vida del señor Franz Wilmer Mera, y Rodrigo Arias

9	¿Todos los conductores cuenta con su licencia de conducción vigente, están a paz y salvo en cuanto a sanciones?	Pedir 5 hojas de vida y verificar que la licencia de conducción se encuentre vigente y que no tengan multas en el simit	X				Se pide fotocopia de cc y licencia C1 y C2 se verifica en 5 paginas 1. runt 2. simit 3 procuraduría, 4 contraloría y policía nacional. Se Evidencio base de datos donde se lleva el control de las licencias próximas a vencer y cada mes se les solicita al personal que se les va a vencer enviar copia de la licencia renovada, al momento de traerla se le envía copia al cliente UTEN.
10	¿Se cuenta con la determinación de las competencias de los empleados?	Pedir 5 hojas de vida y verificar que los conductores tengan los soportes de estudio y de experiencia laboral				X	Se encuentra en proceso de recolección de los soportes de estudio, se emprendió plan de llamar a cada uno de los conductores que les hacia falta documentación con límite de tiempo al 29 de julio de 2018.
11	¿Se cuenta con conductores para cubrir eventualidades?	Mostrar hojas de vida de los conductores de contingencia	X				En el momento se cuenta con conductores supernumerarios para la zona norte (Olmedo Pacheco, Jefferson López) en zona centro se tenía pero paso a contrato fijo el señor (Cesar Julio Cerón) y como supernumerario Octaviano Lucio, en zona sur no se cuenta con supernumerario debido a la difícil consecución de los mismos
12	Indicadores de talento humano	revisar indicadores para talento humano				X	Se encuentran en proceso de revisión los indicadores correspondientes al proceso de Talento Humano.

10/05/2018

CONVENCIONES: CONF: CONFORME  
N.C: NO CONFORME

OBS: OBSERVACIÓN  
F: FORTALEZA

**Fuente:** Lista de chequeo auditoria interna mayo 2018 Tierra del Sol.

## ANEXO R. PGI-005-03 Lista de chequeo (GA)

		<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA</b>				PGI-005-03	
PROCESO AUDITADO: <u>GESTIÓN ADTIVA</u>		AUDITOR: <u>VANESSA BENAVIDES</u>		FECHA: <u>21-05-2018</u>			
ÍTEM	PREGUNTA	REGISTRO/ EVIDENCIA	HALLAZGO				OBSERVACIONES
			CONF	NC	F	OBS	
1	¿Conoce Usted la misión y la visión de la empresa?	Preguntar la misión y la visión de la empresa	X				Conoce detalladamente la mision y vision de la empresa
2	¿Conoce usted la política integral de la empresa?	Con su trabajo ¿como aporta al cumplimiento de la política integral?			X		Tiene conocimiento de los componentes de la política y los factores que debe cumplir para dar cumplimiento a la misma
3	¿Conoce usted los riesgos a los cuales se encuentra expuesto?	Nombre al menos 3	X				Conoce los factores de riesgo a los que esta expuesto referencia Ruido-Illuminacion- Caída al mismo nivel
4	¿Realiza la evaluación de los proveedores?	Carpetas de los proveedores con las evaluaciones de cada uno	X				Se evidencian las carpetas de los proveedores con su respectiva evaluacion: cooperativa tax belalcazar (combustible) importadora y comercializadora del cauca (suministro papeleria) seguridad velsegc ltda(seguridad de la empresa) proyectar comunicaciones (mantenimiento de equipos) almacen casa limpia (productos de aseo)
5	¿Realiza la evaluación de los contratistas?	Carpetas de los contratistas con las evaluaciones de cada uno	X				Se evidencian actualizadas las evaluaciones de proveedores
6	¿Qué documentos se les solicita a los proveedores cuando estos se han seleccionado?	Carpetas de los proveedores con los documentos	X				Las carpetas se encuentran con los soportes de siguiente domentacion Rut-Factura. Manifiesta que son los unicos documntos que se exigen ya que las facturas que se cancelan desde ese cargo son de minima cuantia.
7	Indicadores financieros	Revisar los indicadores financieros				X	No se evidencian indicadores manifiesta no tener conocimiento de los indicadores y que dentro de funciones no estan contemplados, se realiza revision de los indicadores que se conocen y dejo como observacion que no corresponden al cargo

CONVENCIONES: CONF: CONFORME  
N.C: NO CONFORME

OBS: OBSERVACIÓN  
F: FORTALEZA

10/05/2018

**Fuente:** Lista de chequeo auditoria interna mayo 2018 Tierra del Sol

## ANEXO S. PGI-005-03 Lista de chequeo (GL)

		<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA</b>				PGI-005-03	
PROCESO AUDITADO: <u>GESTIÓN OPERATIVA</u>		AUDITOR: <u>VANESSA BENAVIDES</u>		FECHA: <u>23 MAYO 2018</u>			
ÍTEM	PREGUNTA	REGISTRO/ EVIDENCIA	HALLAZGO				OBSERVACIONES
			CONF	NC	F	OBS	
1	¿Conoce Usted la misión y la visión de la empresa?	Preguntar la misión y la visión de la empresa		X			Desconoce la misión, visión y política de la empresa se sugiere realizar nuevamente inducción al cargo con evaluación escrita
2	¿Conoce usted la política integral de la empresa?	Con su trabajo ¿como aporta al cumplimiento de la política integral?		X			
5	¿Conoce usted los riesgos a los cuales se encuentra expuesto?	Nombre al menos 3	X				Identifica algunos de los riesgos a los que se encuentra expuesto en su lugar de trabajo (ERGONÓMICO, VISUAL, AUDITIVO)
10	¿Lleva control de la comunicación interna y externa de las partes interesadas?	Mostrar los registros de las PQR de las partes interesadas (IGL-001-01, IGL-001-02)	X				Se lleva control de forma digital
11	¿Lleva control de los servicios prestados?	Mostrar registro de los servicios prestados (PGL-001-08)		X			Se encuentra registro hasta el mes de Noviembre 2017, manifiesta no seguir llevando el registro por orden de la contadora ya que el formato cuenta con dos casillas de ingreso y egreso económicos, se sugiere modificar el formato para que estos registro sean llevados por financiera.
12	¿Se tiene establecido un cronograma para el mantenimiento de los vehículos?	Mostrar el cronograma		X			Se cuenta con un cronograma mensual que esta sujeto a cambios inesperados, se sugiere crear un cronograma de mantenimiento de forma más clara donde se identifique los preventivos y correctivos, se emplee uno de manera fija para más control de las camionetas
13	¿Se cuenta con algún tipo de convenio con CDA para la realización de mantenimientos de los vehículos?	Convenios con los CDA	X				Los convenios se encuentran archivados, sin los documentos que se exigen en el procedimiento selección de proveedores: IGA-001-01 Selección de proveedores y contratistas, IGA-001-02 Evaluación de proveedores y demás documentos requeridos por la empresa, se sugiere modificar los convenios teniendo en cuenta las observaciones del auditor.

14	¿Se lleva control de las evidencias de los mantenimientos que se les realizan a los vehículos?	Evidenciar los registros de los mantenimientos				X	Los controles son llevados en Gestión Integral
15	¿Los vehículos cuentan con toda la documentación requerida al día (SOAT, Pólizas, revisión tecnomecanica si aplica, tarjeta de propiedad, tarjeta de operación)?	Escoger 5 placas de vehículos y pedir las carpetas, revisar documentación que este vigente		X			Se revisaron las carpetas de los vehículos (SHT-976, SHT-022, SHT-095, SHT-440, SHT-350, TJT-273, SHT-446, TZZ-434, SHS-980, SHS-982, SHT-064, SHT-044, SHT-183, SHT-126) no se evidencio la documentación actualizada y la lista de chequeo
16	¿Se diligencia la lista de chequeo para archivar en las carpetas de los vehículos?	Revisar 5 carpetas y verificar que se tenga la lista de chequeo diligenciada al día.		X			De acuerdo a lo informado manifiesta que la programación se realiza de acuerdo a la solicitud realizada por los clientes.
17	¿Se cuenta con una programación para los servicios que los vehiculos deben prestar?	Mostrar programación de vehículos				X	Se revisaron los carpetas de los vehículos (SHT-976, SHT-022, SHT-095, SHT-440, SHT-350, TJT-273, SHT-446, TZZ-434, SHS-980, SHS-982, SHT-064, SHT-044, SHT-183, SHT-126) no se evidencio la documentación actualizada y la lista de chequeo
18	¿Se pide soporte de las condiciones tecnomecanicas de los vehiculos?	Revisar 5 carpetas y verificar que se cuente con copia de la revisión tecnomecanica al día para los que aplique		X			Los controles son llevados en Gestión Integral
19	¿Se lleva control de las inspecciones pre operacionales de los vehículos?	Evidenciar los registros de las pre operacionales				X	Se evidencian los indicadores, pero se sugiere llevarlos anualmente para poder evidenciar trazabilidad, no se lleva un control de registro de los servicios prestados razón por la cual determino que los indicadores no son confiables
20	Indicadores operacionales	Revisar indicadores de gestión operacional y logistica				X	

10/05/2018

CONVENCIONES:  
 CONF: CONFORME  
 N.C: NO CONFORME

OBS: OBSERVACIÓN  
 F: FORTALEZA

## ANEXO T. PGI-005-05 Informe de auditoría interna Mayo de 2018



PGI-005-05

### INFORME AUDITORIA INTERNA

#### 1. OBJETIVO DEL CICLO DE AUDITORIA

Determinar el estado y cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad focalizando la auditoria hacia los procesos de Gestión Estratégica, Gestión Talento Humano, Gestión Operativa y Logística y procesos misionales con el fin de identificar oportunidades de mejora.

#### 2. ALCANCE DEL CICLO DE AUDITORIA

Procesos estratégicos, procesos Misionales y procesos de apoyo establecidos en la empresa.

#### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1. Preparación del plan de auditorías internas
2. Elaboración de listas de chequeo para cada proceso a auditar
3. Reunión de apertura a la auditoria interna.
4. Presentación del equipo auditor
5. Auditoria interna a cada uno de los responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
6. Socialización de hallazgos con cada uno de los procesos auditados
7. Reunión de cierre de auditoria interna.

#### 4. FORTALEZAS

Número	Descripción
1	Compromiso de la gerencia con cada una de las actividades programadas por el SGC.
2	Participación activa de los trabajadores en cada una de las actividades programadas.
3	Conocimiento de la plataforma estratégica por parte del gerente y la coordinadora administrativa y financiera.

#### 5. OBSERVACIONES

Número	Proceso	Reporte hallazgo No.	Descripción
1	GE	3	Se evidencia conocimiento de la política integral, no habla de la parte del cuidado del medio ambiente ni factores de la seguridad y salud en el trabajo, se enfoca en el mejoramiento continuo, componentes de calidad.
2	GE	5	No se lleva un control por parte de la gerencia de los servicios prestados mes a mes, el auditado manifiesta que esté lo lleva el Coordinador Operativo y Logístico.
3	GE	6	El presupuesto para el SGC de la empresa se encuentra en proceso de modificación, razón por la cual no se tiene aprobado para el año 2018.



**INFORME AUDITORIA INTERNA**

4	GL	6	En la auditoría realizada se le pregunto al auditado si se lleva control de las evidencias de los mantenimientos que se les realizan a los vehículos y de las inspecciones pre operacionales, para lo cual manifiesta que el control se realiza desde el proceso gestión integral (SST).
5	GL	7	Se evidencian los indicadores, no se lleva un control de registro de los servicios prestados razón por la cual los indicadores no son confiables.
6	GH	5	Para la determinación de competencias de los conductores, se tomó una medida la cual está permitiendo la recolección de todos los soportes necesarios (experiencia laboral y certificados de estudios).
7	GH	6	Los indicadores correspondientes al proceso de Talento Humano, se encuentran en proceso de revisión.
8	GA	1	En la auditoría que se llevó a cabo no se evidencian los indicadores, manifiesta no tener conocimiento de ellos y que dentro de sus funciones no están contemplados, se realiza revisión de los indicadores que se conocen.

**6. NO CONFORMIDADES**

Número	Proceso	Reporte hallazgo No.	Descripción
1	GE	1	No se cuenta con registro de la revisión de los indicadores de gestión por parte de la alta dirección.
2	GE	2	No se cuenta con contratos para las camionetas que prestan el servicio al cliente UTEN debido a las demandas que se presentaron por la terminación de los mismos por parte de terceros, Se cuenta con contratos de otros clientes en general no individuales.
3	GL	1	Se encuentra registro de los servicios prestados hasta el mes de Noviembre 2017, Se pudo evidenciar que de ahí en adelante no se ha cumplido con el registro de dichos servicios prestados.
4	GL	2	Se tiene un cronograma establecido para el mes pero es modificado constantemente, razón por la cual no se puede llevar un control efectivo de los mantenimientos de cada uno de los vehículos.
5	GL	3	Se revisaron las carpetas de los vehículos (SHT-976, SHT-022, SHT-095, SHT-440, SHT-350, TJT-273, SHT-446, TZZ-434, SHS-980, SHS-982, SHT-064, SHT-044, SHT-183, SHT-126) no se evidencio la documentación actualizada y la lista de chequeo para las mismas.
6	GL	4	En la auditoría realizada se evidencio que el auditado desconoce la misión, visión y política integral de la empresa.



PGI-005-05

**INFORME AUDITORIA INTERNA**

7	GH	1	En la auditoría realizada al proceso de Gestión de Talento Humano, se logró evidenciar que no conoce la misión y visión, del mismo modo manifiesta que no recibió inducción.
8	GH	2	En la auditoría que se llevó a cabo para el proceso de Gestión de Talento Humano, se notó la falta de conocimiento de la política integral de la empresa, manifiesta no haber recibido inducción del SGC.

**7. RECOMENDACIONES**

Se recomienda ejecutar los planes de acción propuestos para cerrar las observaciones y no conformidades halladas en la auditoría interna para cada uno de los procesos auditados.

**8. ANALISIS DE RESULTADOS**

**RIESGOS:** Cada una de las 24 observaciones halladas durante la auditoría interna en los procesos, si no se tratan como riesgos y no se buscan planes de acción pueden convertirse en no conformidades que podrían interferir en el mejoramiento continuo de la empresa.

**NECESIDADES PARA LA MEJORA DEL PLAN DE AUDITORIA:** Compromiso de cada uno de los auditados con el cumplimiento de los planes de acción planteados para las no conformidades y observaciones detectadas en la auditoría interna.

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>AUDITADOS</b>
Vanessa Benavides – Auditor Líder Valentina Galiadi Sahara Nataly Ortiz – Auditor en formación	Manuel Felipe García Angélica Aguilar Carmen Edilma Martínez Julián Felipe Segovia
<b>Fecha del Informe:</b> 25-05-2018	

23-04-16

**Fuente:** Informe de auditoría interna mayo 2018 Tierra del Sol