

# Criterios de Implementación ISO 9001:2018, ISO 14001:2015 y ISO 45001: 2018 Caso de Estudio Sector Transporte Público

Diplomado gerencia del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN SEGURIDAD, SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD - HSEQ. Perez Lagos Deysi Lorena, Rojas Abreu Jilmer Duvan, Torres Baena Luis Gabriel.

LORENA PEREZ NOV 28, 2021 07:56PM

## Identificación de la organización

Transgracol s.a con Nit: 800206855-8 y código CIU: 4911, es una empresa que inicia su operación en el año 2002 luego de haber sido una cooperativa desde 1993 cuya sede principal se encuentra en la Carrera 6 No. 6 – 30 su actividad económica corresponde a la presentación del servicio de transporte intermunicipal de pasajeros en el departamento de Boyacá en rutas que comprenden los municipios de Tunja, Paipa, Sotaquirá, Combitá y Oicatá. Con el fin de dar cumplimiento a la necesidad que exige esta área del departamento, en la actualidad se cuentan con 25 vehículos activos diariamente y 3 para uso alterno los cuales son programados para los diferentes rodamientos los cuales son programados con anterioridad.

El estudio se realiza en cada una de las actividades que se realizan para la prestación del servicio dando inicio con una revisión del estado actual de la compañía con el fin de identificar qué actividad o proceso cuenta con inconformidades en el área operativa dando lugar a impactos que repercuten a la parte interna o externa y a sean de ámbito ocupacional, administrativo o ambiental y de esta manera se pueda proponer acciones correctivas con viabilidad para implementarlas y controlar los impactos identificados.

## Alcance SIG

Mediante la identificación de la empresa y estudio de la misma es posible identificar que la línea de acción es únicamente encaminada a la prestación del servicio público en los municipios mencionados el cual depende del departamento administrativo, operativo y los proveedores de los servicios externos en este caso los encargados de capacitaciones respecto a seguridad y salud en el trabajo (Positiva), además se incluye el área ambiental porque aunque la empresa no asume la responsabilidad y se maneja de forma externa se debe añadir al sistema de gestión integral de tal forma que complemente los lineamientos estipulados por las normas ISO 9001:2018, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 para que así se posiciona como una empresa de calidad en pro del beneficio colectivo.

## Lista de chequeo integrada

Requisitos del Sistema Integrado de Gestión.	Norma		
	ISO 9001 - 2015	ISO 14001 - 2015	ISO 45001 - 2018
<b>4. Contexto de la Organización</b>	Cumple	No cumple	Parcial
4.1 Comprensión de la Organización y su contexto	Cumple	No cumple	No cumple
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cumple	No cumple	Cumple
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión.	Cumple	No cumple	No cumple
4.4 Sistema de gestión ambiental	N/A	No cumple	N/A
4.5 Sistema de gestión de la SST.	N/A	N/A	No cumple
<b>5. Liderazgo</b>			
5.1 Liderazgo y comprensión.	No cumple	No cumple	No cumple
5.2 Política ambiental, SST, Calidad.	No cumple	No cumple	No cumple

[Lista de Chequeo Integrada](#)  
[PDF document](#)  
[PADLETDRIVE](#)



# Matriz vester

# Ciclo PHVA en el proceso de integración del sistema de gestión integral.

Se requiere la ejecución de un sistema de gestión de calidad acompañado de los procesos de seguridad, salud en el trabajo y factores ambientales que permitan garantizar que la empresa GRANCOLOMBIANA S.A dedicada a la actividad comercial de transporte público sea más eficaz en sus procesos y logre cumplir a cabalidad cada uno de los objetivos impuestos. Por esto se busca minimizar las falencias o procesos que presentan alguna no conformidad; en este sentido se plantean tres acciones enfocadas directamente en estos tres factores, mejorar los procesos administrativos por medio de parámetros organizacionales que permitan evaluar cada una de las actividades propias de la empresa con soportes mensuales tangibles y evaluación de resultados trimestrales; teniendo en cuenta cada una de las áreas.

La segunda acción se basa en los aspectos de mejora frente a los niveles de afectación ambiental por medio de la instauración de una matriz evaluativa y un seguimiento más continuo, acompañado de soportes que certifican cada una de las labores que se recibe por parte de empresas externas que prestan este servicio de lavado, revisión tecno mecánica y mantenimientos continuos que requieren el cuerpo vehicular; se espera con esto hacer un análisis para poder comparar que tan rentable es continuar realizando estas labores de manera externa e individual; para que posterior a esto se pueda llegar a un consenso por parte de la junta directiva y los accionistas que conforman la empresa con el fin de lograr un contrato con una sola entidad que preste estos servicios requeridos; logrando la reducción de costos y mitigando las afectaciones que se generar al mantener la vida útil de estos vehículos.

En la tercera acción se busca llevar a cabo el fortalecimiento en el área de capacitaciones con el fin de dar a conocer los requerimientos para poder garantizar una trazabilidad continua y efectiva de manera tangible e intangible en los procesos de seguridad, salud, calidad y medio ambiente.

## Primera aspecto

### 1. Planificar

Analizar y verificar cada una de las actividades administrativas en base a la documentación y los registros en sistema, en base a soportes de 2 años anteriores con el fin de comparar los procesos y soportes anteriores a los manejados actualmente; generando una mejora en las actividades actuales e integrando las requeridas para que estos sean más funcionales.

### 2. Hacer

Para lograr el cumplimiento de esta acción de mejora se llevarán a cabo las siguientes actividades:

MATRIZ VESTER

Objetivo	Indicador	SI	SE	NO	SI	SE	NO	SI	SE	NO	SI	SE	NO	SI	SE	NO	
01	Logro de actividades administrativas de actividades móviles	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
02	Generación de actitudes por medio de Lentes 360°	2	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
03	Generación de parámetros a partir de apartados, ítems, sub ítems de acciones y sus acciones evaluadas.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
04	Generación de rubros o categorías de acciones	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
05	Políticas de control en las operaciones del transporte público.	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
06	Accidentes atribuibles a causas del uso inadecuado de EPP	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
07	Accidentes atribuibles a causas de recursos humanos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
08	Faltas de cumplimiento de procedimientos de actividades	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
09	Capacitaciones de talleres respecto a servicios al cliente y bienestar 40789	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

[MATRIZ VESTER PDF document](#)  
[PADLET DRIVE](#)

## Identificación de los stakeholders análisis

Equipo administrativo	4 personas en el área organizacional y administrativo	En cabeza de la representante legal María Susana Romero seguido del coordinador de talento humano, coordinador del sistema de gestión y la secretaria.	Inclusión de nuevos aplicativos que mejoren la parte organizacional y se el aval para la implementación de nuevos planes	Desempeño en funciones que promuevan el desarrollo de la empresa y se vigile respecto a mejora continua	Conocimientos acordes a la actividad productiva y habilidades que permitan ejecución de planes según normativa.
Equipo operativo	25 conductores y 2 despachadores	Cabe resaltar que los 25 son varones y cada uno de ellos es propietario de un vehículo y cuentan con igualdad de condiciones, además los despachadores encargados del manejo, planificación y coordinación de turnos de los vehículos y otros, los anteriores vinculados directamente	Inclusión en capacitaciones en pro del servicio al cliente, la seguridad y salud en el trabajo además de mejorar las condiciones de trabajo.	Operarios que cuenten con la disponibilidad de realizar pausas activas y se evidencie la estabilidad de su salud debido a la buena postura durante su tiempo de trabajo y se reconozca su excelente desempeño	Conocimientos acordes a la actividad productiva y habilidades que permitan la ejecución de planes según normativa.

[Identificación de los Stakeholders PDF document](#)  
[PADLET DRIVE](#)

I. Revisar la documentación presente en el área de archivo y los soportes encontrados en la plataforma de la empresa estos de años anteriores y de los que se trabajan de manera actual; teniendo en cuenta los cambios y actualizaciones hechos en cada uno de estos.

II. Analizar cada uno de los métodos utilizados para llevar a cabo la trazabilidad de las actividades de la empresa y así establecer si han sido eficaces o no.

III. Desarrollar un plan organizacional para cada área con el fin de realizar evaluaciones trimestrales y verificar el cumplimiento de manera individual.

### 3. Verificar

Por medio del sistema organizacional que se implementara en la empresa se podrá identificar de manera más concisa cada uno de los procesos, verificando si estos requieren de otros subprocesos u otros soportes que puedan garantizar la calidad de estos, ya que al analizar el sistema de gestión de calidad esta deberá determinar de manera precisa las cuestiones externas e internas pertinentes a la objetividad de la empresa; las direcciones estratégicas, logrando así obtener los resultados previstos que se estipulan al iniciar esta actividad comercial y como a su vez actualmente se está cumpliendo.

La empresa GRANCOLOMBIANA S.A cuenta con soportes verídicos de las actividades realizadas anteriormente; donde se genera una comprensión del contexto externo bajo el entorno legal, operacional, económico, socio cultural, con el cual se han verificado aspectos positivos contribuyentes al servicio de transporte, la calidad de esta, la cordialidad y servicio que prestan los trabajadores que hacen parte de las rutas continuas intermunicipales y del servicio privado.

Al realizar un seguimiento lo que se busca es fortalecer estos aspectos que ya se tiene, cumpliendo con los requisitos pertinentes, cumpliendo con el alcance del sistema y mejorando la marcha de la empresa, aumentando la satisfacción del cliente, los accionistas y las personas externas como contratistas y/o proveedores que hacen parte de esta. Finalmente demostrando solidez, logra de esta manera mantener las políticas de calidad, ser medibles, ser pertinentes en la inclusión de procesos que ha futuro se requieran y demostrando que se es posible establecer mejoras continuas en cada departamento.

### 4. Actuar

Al examinar los departamentos y su objetividad como también las funciones propias de cada una, permiten que el sistema organizacional sea apropiado a los requerimientos y falencia de cada uno; una vez analizado las no conformidades u aspectos faltantes, se instaura la documentación y sistematización para cada uno; seguido de esto se lleva a cabo el llenado de la

Información; por consiguiente la programación y cumplimiento de este en lapsos de corto y mediano plazo permite realizar una evaluación de cumplimiento y mejoramiento laboral.

### Segundo aspecto

#### 1. Planificar

Optimizar y reducir las afectaciones ambientales que generar las actividades propias del mantenimiento y lavado de los vehículos de la empresa de transporte GRANCOLOMBIANA S.A estas en base a los residuos sólidos (repuestos y basuras), lixiviados (cambios de aceites o combustible) lavado (aguas negras y lodos) por medio de una contratación con una empresa prestadora de estos servicios y no continuar individualizando estos procesos ya que se generan costos innecesarios y no se puede verificar si se realizan estas actividades de manera correcta.

#### 2. Hacer

Para la ejecución de esta acción se deben realizar las siguientes actividades:

I. Revisar cada uno de los procedimientos realizados en las empresas que prestan los servicios al cuerpo vehicular de los 25 accionistas basado es un total de 5 empresas al alza y así conocer qué % de afectación al medio ambiente estas generan y cómo la empresa contribuye en esto.

II. Analizar las afectaciones mensuales y anuales verificando si estas empresas hacen un correcto procedimiento de control, separación y disposición final.

III. Estandarizar e instaurar un programa quincenal para llevar a cabo el aseo general de los vehículos en un solo establecimiento; como también buscar un proveedor de repuesto y una empresa que realice la revisión tecno mecánica para obtener un resultado del cuerpo vehicular en su totalidad.

#### 3. Verificar

Luego de cumplir con cada uno de los objetivos y estipular el cronograma y la contratación con la empresa que prestará estos servicios se verifica si se genera la reducción de afectación al medio ambiente, manejo adecuado de los residuos sólidos , reducción de costos y cumplimientos normativos frente a la NTC 5375 y la Iso 14001:2015 .

#### 4. Actuar

Evaluar la reducción de costos para estos procedimientos, como también analizar la viabilidad de establecer el cronograma no solo para los vehículos que se utilizan actualmente sino para las futuras ampliaciones o subcontrataciones que la empresa requiera. Esto en base al paralelo realizado costo beneficio frente

a las actividades actuales y los beneficios que conlleva proceder a un contrato unificado y la programación de las actividades de aseo y mantenimiento no individual sino grupal.

**Tercer aspecto**

**1. Planificar**

Relacionar las capacitaciones, las señalizaciones y las delimitaciones físicas encontradas en las zonas propias de la empresa, como también poder evaluar los requerimientos que se tienen bajo las demandas en los sistemas de gestión de calidad, seguridad, salud y medio ambiente; que debe cumplir la empresa para garantizar un buen servicio; por esto se desea llevar a cabo un plan de formaciones conforme a lo solicitado para la empresa de transporte GRANCOLOMBIANA S.A con esto lograr que los trabajadores puedan cumplir a cabalidad sus actividades y los clientes estén satisfechos con ello.

**2. Hacer**

Para cumplir con los objetivos requeridos y lograr el cumplimiento de esta acción de mejora se deben realizar las siguientes actividades:

- I. Visualizar y revisar si cada una de las señalizaciones son claras y cumplen con la objetividad de mantener una seguridad, una mínima afectación ambiental y una calidad frente al servicio.
- II. Inspeccionar si las capacitaciones recibidas actualmente son las requeridas para las labores propias de la empresa y si estas fueron realizadas por entidades competentes conocedoras del tema.
- III. Sintetizar los procedimientos informativos y prácticos actuales y proceder a realizar los requeridos para cumplir con el plan anual de preparación e inducción que deben recibir por ley los empleados.
- IV. Evaluar cada una de las actividades a realizar, soportar de manera documental la asistencia, la participación del personal y el desarrollo de estos.

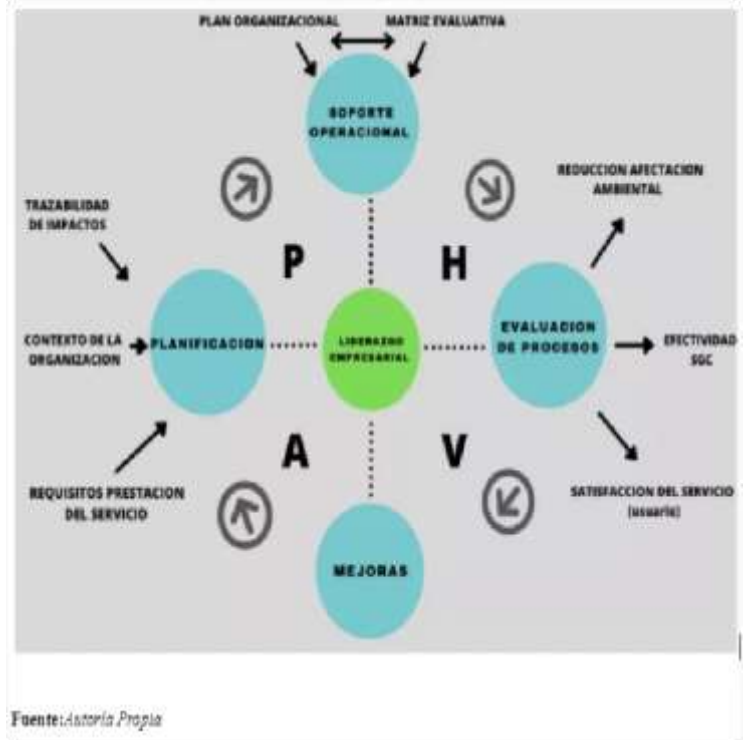
**3. Verificar**

Una vez realizadas las etapas de capacitaciones se evaluó si estas fueron claras y entendibles por esto se realizan actividades en campo propias de la formación; fortaleciendo de manera más práctica lo aprendido, realizando un seguimiento e indagando las actualizaciones que se puedan presentar para llevarlas a cabo en la empresa, estas apoyadas en empresas como Bomberos municipales, ARL, gobernación y alcaldía local.

**4. Actuar**

Compilar la documentación actual y fortalecer la requerida en cuanto a la formación y la señalización de la empresa para mitigar

Impactos, garantizar la calidad de la prestación del servicio, mejorar el bienestar laboral y ampliar la calidad y sostenibilidad de estas.



**Productivo de bienes y servicios (Jerarquía de procesos)**

**Productivo de bienes y servicios (Jerarquía de procesos)**  
 PDF document  
 PADLET DRIVE

**Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes**



# Formulación del plan de integración

Transgracol S.A empresa empresa comunitaria de transporte intermunicipal gran colombiana de tuta, se basa en una conciencia de calidad y servicio sustentada en principios de disponibilidad, confiabilidad, seguridad, oportunidad, efectividad y sostenibilidad, en consecuencia la alta dirección adopta una cultura empresarial comprometiéndose a:

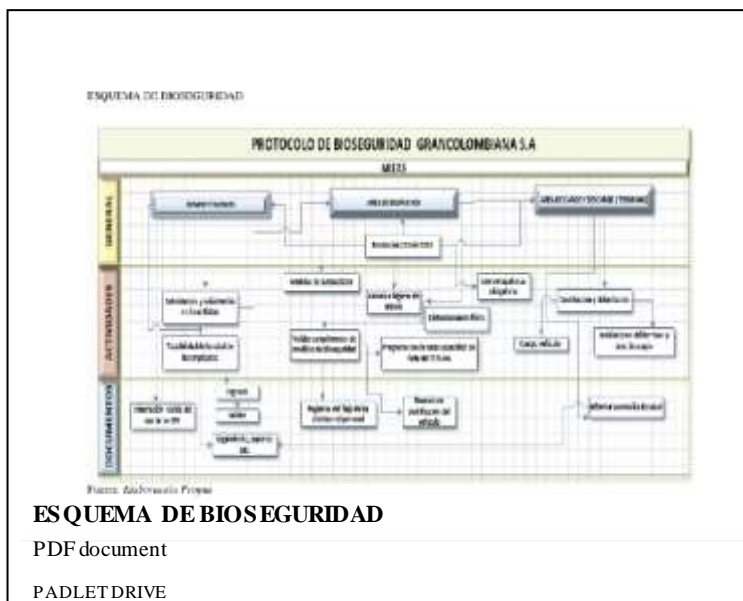
- 1 Implementación y mejora continua del SIG
- 2 El cumplimiento de requisitos legales aplicables a la empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo, ambientales y del servicio, contrato de concesión y otros requisitos.
- 3 Tomar las medidas preventivas para prevenir la propagación de virus.
- 4 La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y grupo de interés,
- 5 La protección del ambiente mediante la prevención de los impactos negativos inherentes a la actividad de la empresa, fomentando la optimización de los recursos naturales en cada uno de los procesos de la operación.
- 6 Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, con el fin de prevenir lesiones y enfermedades laborales.

## REQUISITOS COMUNES INTEGRABLES Y REQUISITOS NO COMUNES

INTEGRACIÓN	NUMERAL DE LA ISO 9001:2015	NUMERAL DE LA ISO 14001:2015	NUMERAL DE LA ISO 45001:2015	SIG (Muestra de certificación)
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1	Propósito, alcance y cobertura del SIG (Contexto de la organización)
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2	Propósito, alcance y cobertura del SIG (Contexto de la organización)
Determinación del alcance del sistema de gestión	4.3	4.3	4.3	Propósito, alcance y cobertura del SIG
Sistema de gestión	4.4	4.4	4.4	Aplicación del SIG
Sistema de gestión	4.4.2	N/A	N/A	Información documentada de los procesos
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1	Revisión de los planes por la alta dirección
Enfoque al cliente	5.1.2	N/A	N/A	La alta dirección tiene conciencia liderazgo y compromiso
Política	N/A	5.2	5.2	Política seguridad

## REQUISITOS COMUNES INTEGRABLES Y REQUISITOS NO COMUNES Sector de transporte publico

# Esquema de bioseguridad



## ESQUEMA DE BIOSEGURIDAD

PDF document

PADLET DRIVE

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades derivadas de la oposición al cambio por parte de los empleados.</li> <li>• Necesidad de recursos adicionales.</li> <li>• Mayor necesidad de capacitación para el personal sobre los Sistemas Integrados de Calidad.</li> </ul>	
	Identificar el nivel de madurez actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta que el sistema de gestión se basa en procedimientos, registros e instrucciones, que aseguran la calidad de productos o servicios.</li> <li>• Se evalúa a los proveedores de manera sistemática, y existen criterios de evaluación, pero no se les tiene en cuenta en el diseño de los procesos.</li> <li>• Se han definido y comunicado las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos.</li> </ul>	
	5.2 Análisis del contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad para reducir la contaminación generada durante el viaje.</li> <li>• Vehículos en óptimas condiciones para asegurar que no se generen fallas mecánicas.</li> <li>• Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos que se puedan generar.</li> <li>• Tomar medidas para prevenir la propagación de virus.</li> <li>• Satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes.</li> </ul>	
	Conocer las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas		
	Medio ambiente SST y Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento normativo.</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul>	

## Formulación del plan de integral

# Gestión de recursos y operaciones

OPERACIÓN	PLANIF. Y ORGANIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	MANTENIMIENTO	MEJORA CONTINUA DEL SIG	REQUISITOS
PERSONAL	REC. Alta dirección (Laboración al SIG)	Acto administrativo y Operativo (Formas de SST)	Acto de Calidad, Acto Ambiental y Acto de SST (Inspección)	REC. Alta dirección (Laboración al SIG)	SST (PMVA)
TECNICO	Computadores, Programas (Software)	Computadores	Mantenimiento e los equipos	Implementación de nuevos tecnologías	Tecnología
INFRAESTRUCTURA	Planos	Dispos. Actos para la operación	Materiales primos, Servicios, Materiales	Modificaciones y actualizaciones	Atenciones según la operación (Cada vehículo debe de presentar un plan de mantenimiento, y reportes amplios para caso de cualquier evento de mantenimiento)
LEGAL	Normas del aplicadas para el transporte de personas	ISO 9001, 14001 Y 45001	Norma legislación	Auditorías	Formas de SST
INVESTICION	Presupuesto (Inventarios)	Presupuesto	Centro de mantenimiento de los vehículos, de infraestructura, de equipos y otros	Implementación de nuevos proyectos	Compras de SST

Fuente: Elaboración propia

## GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIONES

PDF document

PADLET DRIVE

# Recomendaciones

Dentro de los aspectos evaluados se recomienda llevar a cabo las implementaciones de un sistema de gestión de calidad (Iso 9001:2015) que permita dar cumplimiento a la normatividad conjunto a los aspectos administrativos, procedimientos, en base a las funciones del perfil laboral que se requiere en cada una de las áreas; con el fin de dar cumplimiento a cada una de las actividades y poder verificar que cada una de las obligaciones se cumplan según lo requiere cada uno de los departamentos.

Luego de observar las falencias correspondientes a la infraestructura en áreas como sector administrativo, centro de cargue de personal, archivo, y zona de descanso de los trabajadores se establece que se debe cumplir con una señalización y delimitación que permita reforzar la información que se debe adquirir; ya que esta permite reducir la presencia de incidentes laborales, tanto para el cuerpo laboral como los usuarios de este servicio. Sujeto a esto se recomienda tener muy presente la implementación de los protocolos de bioseguridad establecidos en la resolución 777 del 2021 ministerio de salud y protección social.

Es importante instaurar la matriz de aspectos de impacto ambiental ya que con este se puede tener un conocimiento más claro de las afectaciones que genera la empresa de transporte GranColombiana de manera directa en los municipios donde estos laboran; como también se requiere un seguimiento más individual por parte de los accionistas ya que como el mantenimiento y lavado de los vehículos se realizan de manera individual se requiere de un soporte de los procesos y cumplimientos finales sujetos a los manejos hídricos de las empresas que prestan estos servicios en base al manejo de los residuos sólidos, uso del requerimiento hídrico y niveles de emisiones atmosféricas según el tipo de vehículo; como también cumplir con soportes anuales del mantenimiento tecno mecánico de los vehículos, vida útil de estos y el manejo brindado a los repuestos de cambio que requiera cada uno. (Ley 1972 del 2019).

Implementar auditorías internas que les permitan identificar el estado real de la organización, ya que al momento de realizar la inspección se evidencia que lo estipulado en los documentos no se está ejecutando, les ayudará a identificar las debilidades, las fortalezas y las oportunidades de mejora que a futuro les generará unos beneficios.

Finalmente se corrobora que la empresa cuenta con algunos procesos y documentaciones tangible que garantiza los cumplimientos de calidad y seguridad en el trabajo, por esto se recomienda fortalecer estos procesos con un continuo seguimiento de manera más individual frente al estado de salud de los trabajadores y sus soportes junto a lo requerido por ARL; brindar las capacitaciones requeridas para la prestación del servicio e implementar actividades que permitan mejorar el bienestar laboral dentro de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

Celiński, I., Sierpiński, G. (2014). Real time model for public transportation management.

[https://www.logforum.net/pdf/10\\_1\\_4\\_14.pdf](https://www.logforum.net/pdf/10_1_4_14.pdf)

ICONTEC. (2015). Sistema de gestión de calidad, requisitos.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

ICONTEC. (2015). Sistema de gestión ambiente. Requisitos

con orientación para su uso.

[https://informacion.unad.edu.co/images/control\\_interno/NTC\\_ISO\\_14001\\_2015.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf)

ICONTEC. (2015). Republica de información comercial. Decreto 1443: Seguridad y salud en el trabajo para todos.

<https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Rep%C3%BAblica-01-de-Junio-de-2015.pdf>

Lander, T.(2017). *Técnicas de mejora en el transporte*. Marge Book. (1a ed). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RBspDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA53&dq=+mejoras+para+los+procesos+de+calidad+en+empresas+de+transporte&ots=RJ7nR2pbNl&sig=XLawUmaXiibYKUXygRsQYbOPdg#v=onepage&q=mejoras%20para%20los%20procesos%20de%20calidad%20en%20empresas%20de%20transporte&f=false>

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RBspDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA53&dq=+mejoras+para+los+procesos+de+calidad+en+empresas+de+transporte&ots=RJ7nR2pbNl&sig=XLawUmaXiibYKUXygRsQYbOPdg#v=onepage&q=mejoras%20para%20los%20procesos%20de%20calidad%20en%20empresas%20de%20transporte&f=false>

Nieto Parra, T., Olivera, M., Tibocha, A. (2013). The Politics of Transport Infrastructure Policies in Colombia. [https://www.oecd-ilibrary.org/development/the-politics-of-transport-infrastructure-policies-in-colombia\\_5k46n3xqhlhf-en](https://www.oecd-ilibrary.org/development/the-politics-of-transport-infrastructure-policies-in-colombia_5k46n3xqhlhf-en)

Restrepo Barraza, M.F., Espitia Román, Y.E. (2021). Bioseguridad, cuidado e higiene: las nuevas dinámicas del contexto laboral.

Estudio realizado en empleados del sector salud y empleadores del sector transporte de la ciudad de Barranquilla. Trabajo Investigativo.

<https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/752/BioseguiridCuidaHigienEmpleadoSectorTransportBarranquilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, D., Velasco, J.C.(2013) Propuesta de rediseño del proceso servicio de carga y encomiendas en la empresa de transportes Línea S.A. para disminuir los costos de calidad. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/273831>.

Trujillo Romero, E.M., Neva Lancheros, L.E., Rúa Sánchez, J.M. (2021). Criterios de Implementación ISO 14001:2015 Caso Estudio Sector Aseo, Transporte y Disposición final de Residuos Sólidos. [https:// repository.unad.edu.co/handle/10596/40984](https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40984)

**Link de la sustentación:**

[https:// wwwyoutube.com/watch?v=ee-RmYANrnI](https://www.youtube.com/watch?v=ee-RmYANrnI)



The screenshot shows a presentation slide with the title "IDENTIFICACION DE LOS STAKEHOLDERS ANALISIS" at the top. Below the title is a large table with multiple columns and rows, containing text and possibly data. In the bottom right corner of the slide, there is a small video inset showing a woman with dark hair speaking. The slide also features a logo in the top right corner that says "UNAD" and "UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO".

**sustentacion DIPLOMADO HSEQ**  
by Duvan Abreu  
YOUTUBE

