

Sistema Integrado de Gestión, según Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 y 45001:2018 de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

Julieth Arias Aristizábal - jariasar@unadvirtual.edu.co; Dairon Araujo- mdaraujom@unadvirtual.edu.co; Carlos Tobón - cftobon@unadvirtual.edu.co- Docente orientador: Kevin Alberto Berthi Mantilla - kevin.berthi@unad.edu.co

JULIETH ARIAS ARISTIZABAL 23 DE NOVIEMBRE DE 2021 01:09

Identificación de la organización y alcance al SIG.

Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

La empresa Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda., es una entidad sin ánimo de lucro y tiene como actividad principal el transporte de pasajeros a los principales municipios del departamento. Identificada con el CIU 4921, está ubicada en el Municipio de Taminango en el departamento de Nariño, Calle 3 2-71 Corregimiento de Granada. Se cuenta con 30 empleados, en las diferentes áreas tales como gerencia, finanzas, talento humano, operaciones, logística, tesorería, mantenimiento y seguridad, con un patrimonio Neto de 340.339.466 COP. La razón social de la de la organización es Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda-Coopanamericana, NIT. 814007093 - 1, registrada en la cámara de comercio de Pasto, número de matrícula 9000003782.

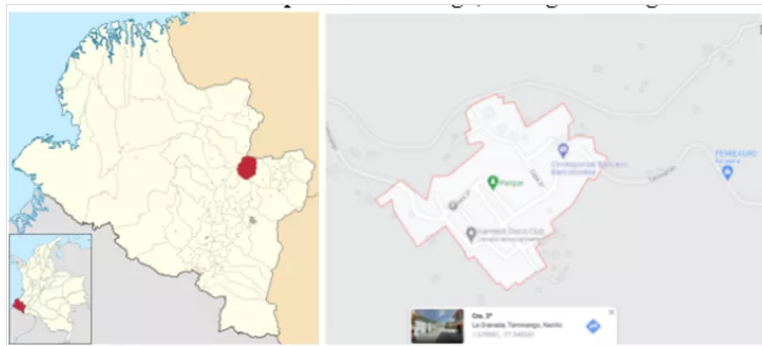
En la actualidad la empresa cumple con los requerimientos legales exigidos por los entes competentes para poder operar y transitar dentro del departamento, teniendo la acreditación del Ministerio de Transporte de Colombia, asumiendo la responsabilidad de garantizar la seguridad de los pasajeros, así mismo es necesario reconocer que el personal de conducción está en constante capacitación para desempeñar las labores con el mayor profesionalismo, cumpliendo en los tiempos establecidos y brindando la mayor seguridad a los pasajeros.

Municipio de Taminango, corregimiento granada Nariño

El Municipio de Taminango está localizado al extremo Norte del departamento de Nariño, a 119 Km de la ciudad capital Pasto, su altura está a 1500 msnm. De este hace parte el corregimiento de Granada, este es un lugar poblado, y cuenta con unas coordenadas correspondientes a Latitud 57859 y longitud -77.3465, en este se encuentran 5 veredas que incluyen Granada; Méjico, El Hueco, Guayacanal y maguando, aquí se encuentra funcionando la Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda., la cual tiene su domicilio la Calle 3. No 2-71. (Alcaldía de Taminango, 2021).

Alcance SIG

Describir como se integran los requisitos comunes que involucra el Sistema Integrado de Gestión, según Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 y 45001:2018 de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., empresa que tiene como actividad principal el transporte de pasajeros, donde se trabaja en los diferentes procesos involucrados, las funciones, las actividades y responsabilidades del personal; así mismo los diferentes procedimientos del sistema integrado de gestión donde se da a conocer la política y los objetivos integrados, con el fin de garantizar un buen funcionamiento en aspectos ambientales, de calidad y seguridad y salud en el trabajo para que dicha empresa pueda implementar el sistema integrado y pueda ser certificada



Diagnóstico de la organización basado en una lista de chequeo integrada. Tabla 1. Lista de chequeo integrado Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

EMPRESA	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES MIXTA PANAMERICANA LTDA		
	Sector Productivo: Terciario Requisitos del Sistema Integrado de Gestión	Sector Económico: Transporte NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 14001:2015
Contexto de la organización	X	X	X
Compromiso de la organización y su contexto	X	X	X
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X
Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	X	-	-
Determinación del alcance del Sistema de gestión ambiental	-	X	-
Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	-	-	X
Sistema de gestión de calidad y sus procesos	-	-	-
Sistema de gestión ambiental	-	-	-
Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X
Liderazgo	X	X	X
Liderazgo y compromiso	X	X	X
Política de Calidad	-	-	-
Política Ambiental	-	-	-
Política de la SST	-	-	-
Roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización	-	-	-
Consulta y participación de los trabajadores	-	-	X
Planificación	X	X	X
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X
Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	X	-	-
Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	-	X	-
Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	-	-	X
Planificación de los cambios	X	X	X
Apoyo	X	-	X
Recursos	X	-	X
Competencia	X	X	X
Toma de conciencia	X	X	X
Comunicación	X	X	X
Información documentada	X	-	X
Operación	X	-	X
Planificación y control operacional	X	-	X
Requisitos de los productos y servicios	X	-	-
Preparación y Respuesta a Emergencias	-	X	-
Preparación y Respuesta a Emergencias	-	-	X
Diseño y desarrollo de los productos y servicios	X	-	X
Control de los procesos, productos o servicios suministrados externamente	X	-	-
Producción y prestación del servicio	X	-	-
Liberación de los productos y los servicios	X	-	-
Liberación de los productos y los servicios	X	-	-
Control de salidas no conformes	X	-	-
Evaluación del desempeño	X	-	X
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	-	X
Auditoría interna	X	-	X
Revisión por la dirección	X	-	X
Mejora	X	-	X
General	X	X	X
No conformidades y acciones correctivas	X	X	X
Mejora continua	X	X	X

Riesgos y Contexto de la organización que incluya el análisis PESTEL y Mapa de riesgos del SIG.

Análisis de contexto de las cuestiones internas y externas de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

Teniendo en cuenta el contexto actual en cuanto a cuestiones internas y externas de la Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda. se estudia el comportamiento en los ámbitos político, económico, socio cultural, tecnológico, ecológico y legal de aquí que se analizaran los factores, las variables, la situación actual de la organización, las oportunidades y las amenazas, en base a aspectos tales como, la falta de regulación para servicios tecnológicos de transporte la cual está contratada por la regulación y normatividad del Gobierno para el servicio de transporte terrestre; por otro lado se tiene en cuenta la economía del municipio de Taminango y en general del departamento de Nariño la cual ha crecido en estos últimos días y de aquí la oportunidad para ofrecer el servicio de transporte a los principales municipios del departamento esto llevará a la cooperativa a ser más competitiva frente a las demás empresas de transporte; en cuanto a aspectos sociales la expectativa es alta ya que las personas buscan encontrar soluciones alternativas en cuanto al transporte de pasajeros y es ahí donde la cooperativa es fuerte, en cuestiones ecológicas dentro de la empresa se hacen mantenimientos constantes a los vehículos y en lo posible se buscara de hacer uso de biocombustibles para tener un impacto no tan perjudicial para el medio ambiente, materia tecnológica la cooperativa busca ir más allá de lo convencional y empezar a invertir en vehículos eléctricos y autónomos para estar a la vanguardia tecnológica y aportar de manera significativa a la reducción de emisiones de gases efecto invernadero producida por la quema de combustibles fósiles y en cuanto a lo legal la cooperativa esta activa y esta cumple con la normatividad vigente establecida principalmente por el Ministerio de Transporte.

Tabla 2. Análisis PESTEL Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

	FACTORES	VARIABLES	SITUACIÓN	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLITICO	Políticas fiscales	Impuestos	La empresa cumple a cabalidad con los impuestos.	Gestión adecuada de los Recursos	Variabilidad constante de las políticas fiscales
ECONOMICO	Crecimiento económico	Flujo	Actualmente la empresa representa un incremento económico debido a la reactivación de las actividades.	Capacidad para adquirir vehículos eléctricos y autónomos, trayendo beneficios ambientales y económicos, esto también representa una ventaja en asuntos tributarios	Costos de combustibles elevados que junto a la recesión económica generan márgenes de utilidad bajos.
SOCIO CULTURAL	Movilidad social y laboral	Personas- empleo	Se cuenta con diversas alternativas para asegurar el servicio de los pasajeros, esto incluye variedad de vehículos, destinos, horarios, además de promover el empleo en la zona.	se genera una cultura de protección y seguridad de los pasajeros por parte de la cooperativa, además de nuevos puestos de trabajo	La competencia puede afectar considerablemente el servicio
TECNOLOGICO	Nuevas inversiones y desarrollo	Nuevas tecnologías	La empresa cuenta con una flota de vehículos convencionales.	Vías en mal estado son una de las causas para la depreciación prematura de la flota de vehículos	Adquisición de nuevos vehículos eléctricos y autónomos que permiten ahorro de costos y minimiza impactos ambientales tales como los GEI
ECOLOGICO	Mantenimiento de la flota y uso de biocombustibles	Reducción de GEI	La empresa cuenta con una flota de vehículos que funcionan con que en su mayoría funcionan con diesel y gasolina lo que provoca emisiones atmosféricas.	Contaminación del aire	Adquisición de vehículos eléctricos, autónomos y de uso de biocombustible que ayude a reducir las cantidades de emisiones atmosféricas además de promover las energías limpias.
LEGAL	Marcos regulatorios para empresas de transporte	Normas internas y externas	Cumplimiento de la normatividad vigente.	Se puede presentar una inestabilidad jurídica por los constantes cambios que hay en la normatividad.	Disminución de la oferta del transporte ilegal

Identificación de los stakeholders y su análisis. Stakeholders de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda. Los stakeholders en este caso son un grupo de interés que se deberán considerar para tomar cualquier decisión respecto a la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda. Estos grupos de interés se encuentran influenciados por la operatividad de esta. Estos factores permitirán tener un objetivo a seguir, de hecho, el interés que posee cada uno de estos grupos ayudara a definir estrategias y lograr las metas que se han propuesto, cabe reconocer que estos grupos contribuyen a los nuevos planteamientos de objetivos para la mejora continua, esto se debe a que los stakeholders son de carácter interno y externo.

En el grafico anterior se puede evidenciar los grupos de interés de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., entre los grupos internos de interés se tiene a los trabajadores que en este caso son los conductores, ayudantes, mecánicos, además de los empleados que trabajan en la parte administrativa, gerente general, y socios quienes son los que conocen la operatividad de la organización, mientras que en los grupos externos se tiene al gobierno, los entidades estatales, el Ministerio de Transporte, acreedores, usuarios y comunidad en general, además se tienen en cuenta en este grupo a las empresas de transporte local y regional y sociedad en general tienen expectativas frente a la organización y esperan que esta cumplan sus necesidades. Es por eso que los stakeholders o grupos de interés tanto internos como externos son esenciales dentro de la organización por lo que las decisiones que estos puedan tomar afectan directa o indirectamente a la Cooperativa, por lo tanto, se deberá trabajar las relaciones entre estos grupos para planificar y aplicar estrategias que permitan satisfacer sus necesidades. **Descripción de los grupos de interés**

Usuarios: Personas que utiliza el servicio de transporte de la de manera habitual para los destinos donde esta tiene operatividad.

Socios: son las personas que se encuentran aliadas y conforman la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., para lograr un objetivo en común en este caso del de prestar el servicio de transporte público, estos socios son quienes definen los derechos y obligaciones de cada parte y son quienes toman las principales decisiones dentro de la organización.

Comunidad: Corresponde al conjunto de personas que habitan el Municipio de Taminango y municipios vecinos que hacen uso del servicio de transporte de pasajeros.

Gerente: Corresponde a la persona que ocupa el cargo de dirección de la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., esta persona es la encargada de la parte operativa de la coordinación del personal y los recursos para lograr los objetivos que se han propuesto.

Conductores: Corresponde a las personas que están encargadas de conducir los 17 vehículos de la Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda., para el transporte de pasajeros.

Empleados: Son aquellas personas que brindan los servicios a la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., estas personas están vinculadas a través de un contrato, entre estos se encuentran la secretaria, el contador, la persona encargada de los servicios varios.

Técnicos Automotores: Es el profesional en el campo de la mecánica automotriz, el cual está capacitado para desempeñarse en el área, a través de sus conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes las cuales debe llevar a cabo en las situaciones de trabajo que se presenten en la organización, esto teniendo en cuenta los criterios de profesionalidad las cuales son propias de su especialidad y de responsabilidad social

Proveedores: Corresponde a aquella persona ya sea física o jurídica la cual provee o suministra de manera profesional un bien o servicio a la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., en este caso los proveedores suministran los repuestos para los vehículos que se encuentran en mantenimiento.

Acreedores: Corresponde a las entidades financieras a las cuales la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., les adeuda cierta cantidad de dinero, para el buen funcionamiento de esta.

Gobierno: Corresponde a un conjunto de órganos a los que institucionalmente se les confía el ejercicio de poder político, entre estos se encuentran aquellos a los cuales a Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., debe rendir cuentas.

Ministerio de Transporte: Corresponde a una organización administrativa la cual es la responsable de ordenar las actividades de la infraestructura, transporte y el tránsito en el país (Mintransporte; 2021), es a esta organización a la cual la Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda., debe rendir cuentas.

Entidades estatales: Son aquellas entidades las cuales conforman las ramas y órganos señalados en el artículo 113 de la Constitución Política en todos sus órdenes y niveles

Empresas de transporte: Estas incluyen toda la infraestructura que se necesita para realizar el movimiento de personas o productos a su destino en esta se tienen en cuenta las empresas de transporte locales y regionales en especial las que se encuentran en jurisdicción al municipio de Taminango, Nariño.

Comunidad en General: Conjunto de personas que habita dentro y fuera del municipio de Taminango que en algún momento requiera el servicio de transporte.

Mapa de Riesgos

PROCESO					
OBJETIVO DEL PROCESO			Evaluar los procesos que		
IDENTIFICACION					
No	RIESGO	DESCRIPCION O DETALLE DEL RIESGO	Estratégico	Operativo	
1	Riesgo de demora en el transportes de pasajeros	Posibilidad de retrasos en los horarios de transporte		x	
2	Riesgos de daños de activos incluye infraestructura administrativa y vehículos	Posibilidad de no garantizar el buen estado de la infraestructura física y de los vehículos	x		

Caso estudio_Mapa de Riesgos
Hoja de cálculo de Excel
PADLET DRIVE

Matriz Vester

1	Falta de planificación en los horarios de transporte	1
2	Deficiencias en en la flota de vehículos	2
3	Fallas humanas	3
4	Deficit en las rutas para transporte	4
5	Escases de pasajeros	5
6	Inseguridad que impide el cumplimiento de los horarios	6
7	Indisposición de los trabajadores	7
8	Daños en los vehículos durante el servicio	8
9	Deslizamientos en la vía	9
10	Alta frecuencia de lluvias	10
		Total pasivos

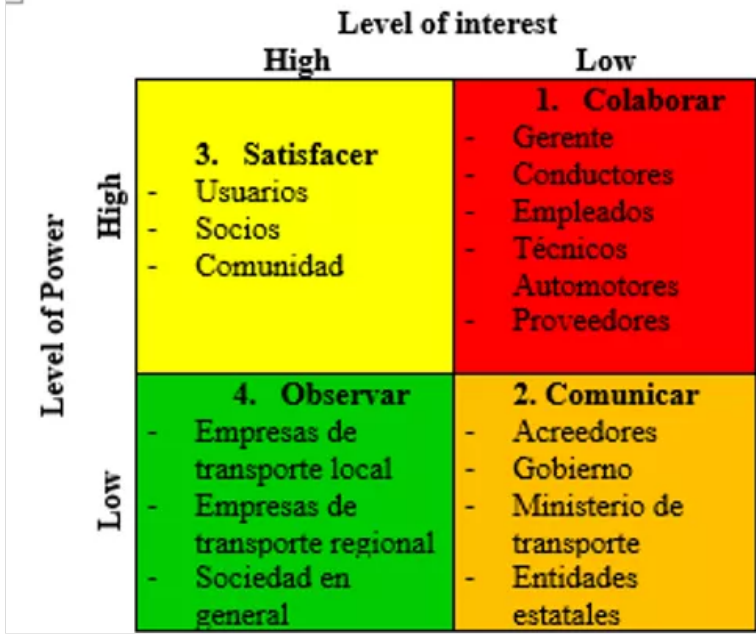
DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

	Total activos	Total pasivos
1. Falta de planificación en los horarios de transporte	18	15
2. Deficiencias en en la flota de vehículos	11	12
3. Fallas humana	21	17
4. Deficit en las rutas para tranpore	11	20
5. Escases de pasajeros	11	23
6. Inseguridad que impide el cumplimiento de los horarios	24	20
7. indisposición de los trabajadores	19	20
8. Daños en los vehículos durante el servicio	18	16
9. Deslizamientos en la vía	20	15

Matriz Vester

Hoja de cálculo de Excel

PADLET DRIVE



Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

5. Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes
 Tabla 4. Requisitos comunes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

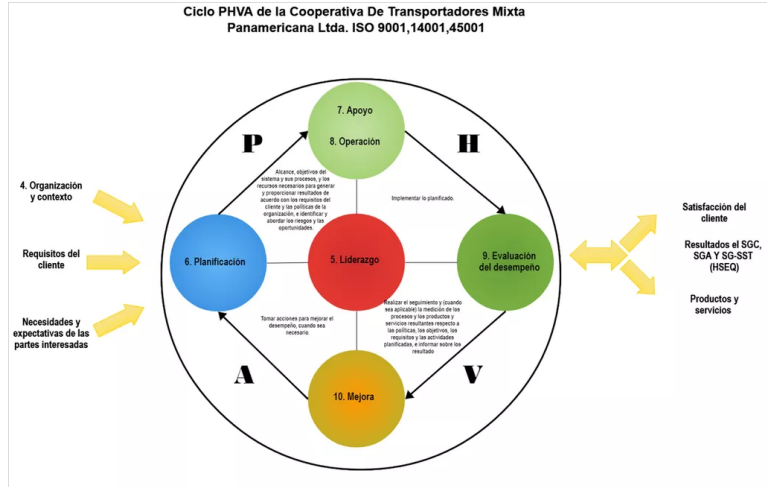
Integración	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	45001:2018
Contexto de la organización	4	4	4
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2
Liderazgo	5	5	5
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización	5.3	5.3	5.3
Planificación	6	6	6
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1
Planificación de los cambios	6.3	6.3	6.3
Apoyo	7	7	7
Recursos	7.1	7.1	7.1
Competencia	7.2	7.2	7.2
Toma de conciencia	7.3	7.3	7.3
Comunicación	7.4	7.4	7.4

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

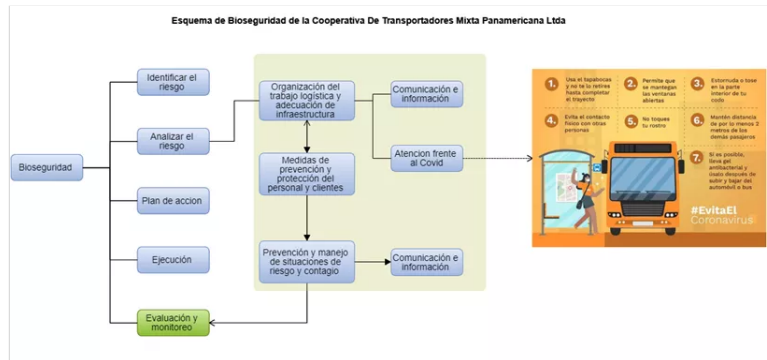
Documento PDF

PADLET DRIVE

Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión



Esquema de Bioseguridad



Gestión de recursos y operación Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda

Gestión de recursos y operación Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda

Proceso	Subproceso	Indicador	Tipo	Objetivo	Frecuencia	Meta	Inversión
Clientes, partes interesadas	Determinar las necesidades del cliente	Prestación de un buen servicio	Eficacia	Cumplir las necesidades del cliente	Diaria	100%	\$ 500.000
	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Satisfacción de los requisitos legales de las partes interesadas	Eficacia	Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Mensual	100%	\$ 500.000
	Aspectos legales y normatividad	Cumplimiento de vigente	Eficiencia	Cumplir la legislación y normatividad vigente	Mensual	100%	\$3.000.000
Gestión Gerencial	Servicio de transporte	No conformidades	Eficacia	Minimizar las no conformidades en el servicio	Mensual	100%	N/A
	Administración de infraestructura y flota de vehículos	Presupuesto de mantenimiento en infraestructura y flota de	Eficiencia	Establecer el presupuesto de mantenimiento con cubrimiento general de infraestructura y	Mensual	100%	\$15.000.000 Presupuesto

Gestión de recursos y operación Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda

Documento PDF

PADLET DRIVE

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos



Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Documento PDF

PADLET DRIVE

Formulación del plan de integración Política y objetivos integrados Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda.

La Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda., está dedicada a la prestación del servicio de transporte terrestre público colectivo de pasajeros, lo cual proporciona soluciones integrales para satisfacer las necesidades de los clientes y está comprometida en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (HSEQ) y en todas las actividades que los conforman.

Esta política esta enfocada en la promoción del bienestar físico y mental de los trabajadores y prevención de accidentes, incidentes, enfermedades profesionales, además se involucra la gestión de aspectos ambientales entre los que se incluye el cuidado del medio ambiente, la minimización de la contaminación y el cuidado de los recursos naturales; así mismo se tiene en cuenta aspectos socioculturales y económicos los cuales son generados a través de la prestación del servicio, esto permitirá satisfacer los requerimientos que se encuentran concretados por las partes interesadas.

Para lograrlo la Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda., se compromete a:

- Tratar riesgos y aprovechar las oportunidades organizacionales
- Evaluar y valorar los riesgos, identificar los peligros y determinar los respectivos controles
- Establecer la seguridad y salud en el trabajo para los empleados y los que hacen parte de la organización
- Gestionar aspectos ambientales, sociales y económicos
- Cumplir los requisitos determinados por las partes interesadas

De la misma manera será necesario proporcionar los recursos necesarios para el buen funcionamiento dentro de la organización a través de la implementación del SIG, la capacitación del personal, el mantenimiento de la infraestructura, la disponibilidad de las herramientas TIC, el buen funcionamiento de la flota vehicular para la prestación del servicio de transporte de pasajeros y así dar cumplimiento a los objetivos que se han propuesto.

2.Es fundamental que, en los Sistemas Integrados de Gestión, se cumpla cada uno de los requisitos establecidos, ya que esto permitirá la optimización en los procesos y también implicara el liderazgo y compromiso de la alta dirección lo que conlleva a que la organización esté en una mejora continua.

3.Es necesario que, para la implementación del SIG, también se implementen programas de formación en todos los niveles que permitan la capacitación a los trabajadores en cuanto a los requisitos de los sistemas que se desean integrar, también es necesario que se conozcan aspectos relacionados con el sistema de gestión de calidad el sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para lograr la certificación.

4.Para la implementación y el logro de la certificación son necesarias las revisiones, auditorías e inspecciones a dichos sistemas, ya que esto permitirá la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la integración, a partir de esto se trabaja en la mejora continua y el buen funcionamiento del sistema.

5.Para la implementación del sistema integrado de gestión es fundamental la creación de políticas y objetivos de manera clara y concisa, pues esto nos permitirá definir las metas hacia dónde queremos llevar la organización, y así se obtendrán resultados positivos

Bibliografía

Alcaldía de Taminango. (2021). Taminango, Nariño. Recuperado de: <http://www.taminango-narino.gov.co/>

Lo, C. Y. (2018). Quality management standards, institutionalization and organizational implications: A longitudinal analysis. *International Journal of Production Economics*, 231-239. From of: <https://ideas.repec.org/a/eee/proeco/v200y2018icp231-239.html>

Pegasus. (2016). Integrated Management Systems: Benefits and Constraints. From of. <https://www.pegasuslegalregister.com/2016/03/29/integrated-management-systems-benefits-and-constraints/>

QMS. International. (2019). ¿What is an integrated management system?. From of. <https://www.qmsuk.com/news/what-is-an-integrated-management-system>

Quispe, F. (2010). Problemas y perspectivas de procesos de integración en américa Larina. *International Law*, (16), 259-291. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562010000100009&lng=en&tng=es.

Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (2015). Norma internacional ISO 9001:2015. Recuperado de: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (2015). Norma internacional ISO 14001:2015. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (2018). Norma internacional ISO 45001:2018. Recuperado de: <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Enlace video: <https://youtu.be/6mJNjHhEc18>

Formulación del Plan de Integración Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda		
Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1.Beneficios y dificultades esperados de la integración	- Reducción de costos en los procesos.	- Optimización de los recursos, implementación de tecnologías limpias especialmente en la flota vehicular.
	- Aumento de la satisfacción del personal y de los clientes	- Prestación de un servicio de transporte de calidad y reducción de la carga de trabajo del personal.
	- Aumento de la confianza de los clientes quienes requieren el servicio de transporte	- Cumplimiento de los requisitos establecidos en el SIG.
	- Carencia de objetivos	- Formular objetivos claros que se puedan llevar a cabo y que sean alcanzables
	- Incumplimiento a los requisitos	- Priorizar el cumplimiento de los requisitos y dar respuesta a los hallazgos
5.2.Análisis del contexto	Nivel de madurez básico	La organización se encuentra en este tipo de nivel ya que no posee experiencia en cuanto al proceso de integración, lo que resulta de un trabajo muy minucioso que se deberá abordar, para cumplir con los requisitos establecidos y así mejorar sustancialmente la prestación del servicio de transporte terrestre público colectivo de pasajeros. La organización en la actualidad no cuenta con un sistema de gestión, pero trabaja para prestar un buen servicio de transporte a sus clientes ya que cuenta con una estructura organizativa y funcional además de tener personal competente y capacitado

Formulación del Plan de Integración Cooperativa de Transportadores Mixta Panamericana Ltda

Documento PDF

PADLET DRIVE

Recomendaciones

1.Se recomienda que Cooperativa De Transportadores Mixta Panamericana Ltda-Coopanamericana, adopte el sistema integrado de gestión en cuanto a las Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, ya que de hacerlo se pueden obtener grandes ventajas que benefician a la organización y a los ámbitos sociales, económicos y ambientales.
