

# Implementación de la norma ISO 14000:2015 en el sector de servicios de mantenimiento en automotores

Diplomado en Gerencia Del Sistema Integrado De Gestión En Seguridad, Salud, Ambiente Y Calidad.  
Presentado por Juan Pablo Chequemarca Pedroza

**SERVICES9** 18 DE AGOSTO DE 2020 23:43

## RESUMEN EJECUTIVO

A través de la aplicación de la norma ISO14001, se presenta una empresa del sector que permite apreciar el desarrollo y resultado en el ambiente, así como la responsabilidad social respectiva en caso de daños generados por la actividad. Se despliegan las diferentes etapas del proceso y actividades necesarias para el progreso y desempeño de los servicios prestados en el ámbito automotriz.

La empresa seleccionada utiliza la alineación como método aplicado en sus actividades, aun cuando no es una herramienta tecnológica avanzada ni con implementación de materiales electrónicos ha generado grandes resultados en el impacto ambiental en vista que es mínimo el uso de energía eléctrica.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa objeto de estudio paso de ser un pequeño negocio destinado al sustento familiar a una gran empresa con ventajas y mayor progreso frente a otras empresas del mercado, cuenta con tres trabajadores para la prestación del servicio, a pesar del poco personal los activos generados son suficientes tanto para los empleados como para los gastos de la misma empresa, llamo mucho la atención que a pesar que no utiliza maquinarias electrónicas y todo su trabajo es manual promueven el sentido de pertenencia regional.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

La empresa presta sus servicio de mantenimiento y reparación de vehículos de todo tipo, siendo esta actividad generadora de múltiples contaminantes como los son la manipulación de líquidos y fluidos de los vehículos tales como aceites, líquidos de frenos, líquidos hidráulicos, ACPM, gasolina y derivados de la prestación de este servicio, fuera de esto cuando el vehículo cuando se enciende para a ser revisado genera humo procedente de la combustión del motor, otras actividades acorde a la naturaleza del

servicio como lo es la utilización de equipos como soldadores y equipos especializados de acetileno generan humo y chispas que obligan a tener unos protocolos establecidos para minimizar el riesgo.

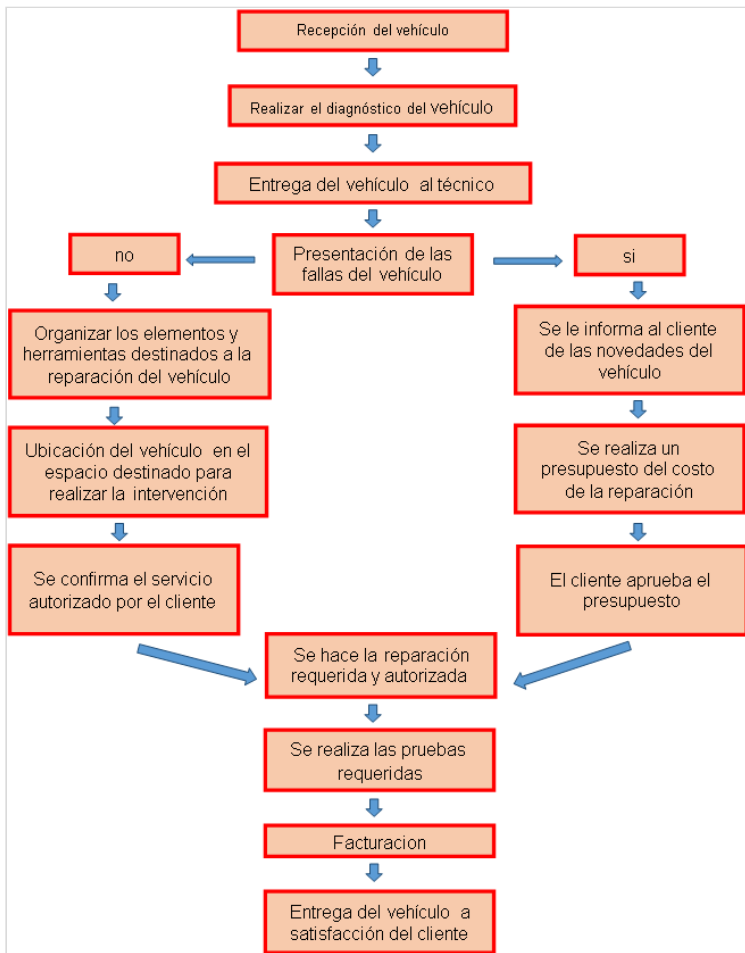
La empresa se encuentra ubicada en un sector de talleres donde se realizan jornadas semanales de recolección de los aceites y material metálico reciclado para su tratamiento y futura comercialización, dentro de la empresa se recolecta los sobrantes de aceites con un sistema de recipientes carro a carro y después son almacenadas en canecas especiales y rotuladas dependiendo del tipo de fluido en cuanto a las materias primas utilizadas se almacenan en un lugar diferente con su respectivo tratamiento de seguridad.

Es de suma importancia resaltar las medidas implementadas para la seguridad del personal con todos sus elementos de EPP (Elementos de protección personal) guantes, botas, gafas, etc y así minimizar el riesgo de un posible accidente laboral.

Se cuenta con un sistema de emergencia establecido en caso de incendio o derrames accidentales compuesto por extintores estratégicamente ubicados y con un sistema anti derrames.

## 3. DIAGRAMA DEL PROCESO

Figura 1. Diagrama del proceso de servicio de mantenimiento en automotores



## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y POLÍTICA AMBIENTAL

Esta empresa pertenece al sector de la prestación del servicio automotriz y mantenimiento de vehículos, teniendo en cuenta esta actividad es común que se provoquen derrames de aceites, líquidos de freno, líquidos hidráulicos y al momento de soldar se genera humo y chispas, esto puede generar un incendio dentro de las instalaciones.

Esta situación genera un llamado de atención en vista que la empresa se encuentra ubicada en una zona concurrida, para tal problemática se han tomado diversas medidas de protección tanto para sus alrededores, para los empleados como para la misma empresa; por ejemplo, se recoge el aceite quemado en recipientes y es vendido a otra compañía, hay mayor cuidado al momento de usar las herramientas de soldadura y se equipó a los empleados con trajes y utensilios que les prevea de cualquier infección al momento de prestar el servicio.

Como se pudo enfatizar, la empresa ha aplicado normas de labor dentro de las instalaciones evitando que el uso de los materiales provoquen daños a terceros y propios, a pesar de ser pocas las personas que laboran en dicha empresa manejan claramente hasta con sus mismos clientes la idea de cuidado al medio ambiente, generando así un mejor desenvolvimiento y desarrollo de sus actividades al prestar el servicio y creando conciencia para el reciclaje y cuidado de los vehículos.

## 5. ALCANCE

La empresa tiene protocolos establecidos para minimizar cualquier riesgo que representa la prestación del servicio y cuenta con medidas de acción inmediata para una posible emergencia. Es una prioridad la organización y el aseo en los diferentes puestos de trabajo clasificados dependiendo de la actividad o reparación a realizar en los vehículos (Suspensión, calibración, eléctricos, motor, frenos, alineación, balanceo, llantas, etc) todos los residuos resultantes de las actividades antes mencionadas cuentan con un protocolo de reciclaje específico para evitar posibles mezclas tóxicas e incendios. Cada semana se realiza la recolección de estos materiales por parte de otra empresa especializada para el tratamiento de estos residuos expidiendo su correspondiente certificado de disposición final.

Para el lavado de los automotores se cuenta con un lugar específico dotado de sus trampas de grasas y un sistema de almacenamiento y tratamiento de agua para ser reutilizada, los elementos como jabones y elementos de pulir y brillo son 100 por ciento biodegradables y amigables con el medio ambiente para reducir al mínimo el impacto que esta actividad genera.

## 6. LEGISLACIÓN AMBIENTAL ACTUAL Y APLICABLE A LA ACTIVIDAD

En la empresa se cumple con los protocolos establecidos para el manejo de residuos propios del sector y se cuenta con personal capacitado e idóneo para el manejo eficiente de todos los aspectos propios de las actividades focalizadas en el buen manejo de los espacios, el aseo, el reciclaje, logrando así un espacio agradable de trabajo. Los operarios cuentan con espacios específicos para su aseo personal y demás actividades como los son casilleros y comedor. Las herramientas están previamente rotuladas y limpias clasificadas dependiendo de la actividad que se realiza en cada vehículo obteniendo lugares agradables y apropiados para el buen desempeño y lograr un servicio ejemplar.

Cada determinado tiempo se realizan reuniones con el personal para tratar temas relevantes para la prestación del servicio y así mejorar el ambiente laboral y concientizar el buen manejo de los residuos de cada sector resaltando la importancia de ser una empresa amigable con el medio ambiente.

## 7. CONCLUSIONES

La norma aplicada permitió observar y determinar que la técnica de alineación manual utilizada por la empresa objeto de estudio ha minimizado un posible daño al medio ambiente, en vista que al no utilizar herramientas electrónicas como otras permite una mejor

evaluación del vehículo al momento del mantenimiento respectivo. Permitiendo así una mejora en el desarrollo del trabajo de los empleados y el manejo interno llevado por el dueño de la empresa al utilizar mecanismos ordenados para el estudio y solución requerida por el cliente.

En el mismo orden de ideas la aplicación de nuevas técnicas o instrumentos no significa el cambio total de la empresa, sino la actualización en su sistema de operación y conocimiento de los empleados, siempre buscando la protección el medio ambiente, manteniendo la idea original de la empresa, cuidado de los vehículos y satisfacción y reconocimiento público.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Riesgos Laborales (2018). Legislación Ambiental. Recuperado de: [https://www.arlsura.com/index.php/component/index.php?option=com\\_matriz\\_ambiental](https://www.arlsura.com/index.php/component/index.php?option=com_matriz_ambiental)

ICONTEC.(2016). Revisión ambiental Inicial. 15 de Noviembre del 2018, deI ICONTEC Extraído de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjero7RjYrfAhVtPlkKHawLA3AQFjAAegQICxAC&url=http%3>

[A%2F%2F](#)

ICONTEC. (2015). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTCISO 14001:2015. 15 de Noviembre del 2018, de Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificados, (ICONTEC) Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 -Fax (571) 2221435 Sitio web: <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

Estupiñán, G. R. (2006). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=10536461&tm=1479793103206>

Zevallos, E. C. (2005). Los costos en el marco de la auditoría ambiental. (Spanish). Revista Alternativa Financiera, 2(2), 41-43. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=27597741&lang=es&site=ehost-live>

\*\*\*\*\*