



TÜVRheinland[®]
Precisely Right.

Informe de Auditoría
Etapa 2 Seguimiento 1 2
Renovación

Norma ISO 9001:2015 - OHSAS 18001:2007

Preparado para:

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA –
COOMULTRANSVILLA.**

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Contenido	
1	Objetivos
2	Conclusiones y recomendaciones de la auditoría
2.1	Conclusiones
2.2	Recomendaciones
3	Área de actividad
3.1	Descripción de la empresa
3.2	Alcance de la certificación
4	Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual
4.1	Cambios en el sistema de gestión
4.2	Verificación acciones correctivas
5	Hallazgos
5.1	Fortalezas y Oportunidades de mejora
5.2	Plan de auditoría y Fechas planes de acción y próxima auditoría.
6	Anexo evidencias de auditoría

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Auditor Líder	RONALD ALEXANDER PALACIO TORRES
Co-Auditor(es)	N.A.
Experto Técnico	N.A.
Representante empresa.	ALEJANDRO DURANGO
Fecha de Auditoría (día-mes-año)	2019/02/14-15

Nota: Toda la información obtenida durante la auditoría y la registrada en este informe será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

1. Objetivos de la auditoría

Objetivos Seguidos:

Auditorías internas y revisión por la dirección; las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa; el tratamiento de las quejas; la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos; el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua; la continuidad en el control operacional; la revisión de cualquier cambio y la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación **Objetivos Seguidos**

- ✓ Verificar que el sistema de gestión es mantenido eficazmente por la empresa certificada.
- ✓ Verificar la implementación de las acciones de mejora en el sistema de gestión.
- ✓ Verificar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y los resultados previstos del(os) sistema(s)
- ✓ Verificar el uso de las marcas de la certificación con respecto al reglamento de uso de la marca de certificación.

2. Conclusiones y Recomendaciones

2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de las normas y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante muestreo, entrevistas, observación de los procesos y actividades, revisión de la documentación y registros.

<input type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas en la etapa 1 de la auditoría, las debilidades detectadas en la etapa 1 fueron corregidas y sus correcciones fueron verificadas como parte del desarrollo de la etapa 2.
--------------------------	---

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	La Organización ha definido e implementado un sistema de gestión a conformidad y eficaz para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la/s norma/s y se encuentra debidamente mantenido e implementado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron 5 no conformidades en total en la presente auditoría. N° de no conformidades mayores emitidas 0 N° de no conformidades menores emitidas 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Se emitieron no conformidades menores lo cual no condiciona la recomendación para certificación. Se requiere que la organización establezca correcciones y acciones correctivas las cuales deberá enviar antes de 30 días a TÜV Rheinland Colombia S.A.S. para proceder a la certificación. La verificación de la eficacia de dichas acciones será observada en la siguiente visita. En caso de no presentarse antes de los 30 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input type="checkbox"/>	Debido a la emisión de no conformidades mayores no se procede a recomendar el sistema de gestión de la organización. Es necesario realizar una auditoría complementaria con el fin de verificar la implementación de las correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia, esta se debe realizar antes de 90 días antes de proceder a la recomendación del sistema de gestión por parte de TÜV Colombia S.A.S. Los planes de acción propuestos deberán ser enviados en un tiempo no superior a 30 días. En caso de no presentarse antes de los 90 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas. Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.

2.2 Recomendación.

El equipo de auditoría luego de la auditoría y de analizar los hallazgos y evidencias recomienda:

<input type="checkbox"/>	Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados.
<input checked="" type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La adopción de cambios dentro del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3)
<input type="checkbox"/>	Realizar una auditoría complementaria para la verificación de los planes de acción de las no conformidades Mayores identificadas.
<input type="checkbox"/>	La suspensión del(os) certificado(s) actual(es) hasta que se tomen las medidas que eliminen la causa de las desviaciones encontradas en esta auditoría. Una visita de auditoría será programada antes de 90 días, para dar cierre a los hallazgos encontrados de no cumplimiento.
<input type="checkbox"/>	No recomendar la certificación del sistema de gestión auditado como consecuencia de no cerrar las no conformidades mayores emitidas en la auditoría fase 2.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Página 5 de 15

<input type="checkbox"/>	Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.
--------------------------	--

3. Área de Actividad

3.1 Descripción de la empresa

COOMULTRANSVILLA es una cooperativa de transporte, que opera bajo diferentes modalidades de servicio (especial, intermunicipal, urbano, entre otros), que actualmente gestiona servicios bajo el terminal de transporte de Villa de Leiva.

3.2 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación (para cada norma):	
Servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros en las modalidades el cual corresponden a las habilitaciones emitidas inicialmente por la entidad de control: <ul style="list-style-type: none"> - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo municipal de pasajeros - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor individual de pasajeros en vehículos Taxi. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor especial. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor mixto. - Servicio de transporte especial escolar de turismo y asalariado. 	
Verificación del Alcance (Registrar las evidencias por cada tipo de producto/ servicio, proyecto)	
El alcance definido se demuestra mediante la siguiente evidencia: <ul style="list-style-type: none"> - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo municipal de pasajeros. Servicio público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera. Resolución 0247 de 2001 "transporte de pasajeros por carretera". Capacidad para 24 vehículos Contrato No. 096 de 2018: "Suministro de tiquetes para apoyar a los estudiantes de formación técnica que cursan estudios en Tunja" - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor individual de pasajeros en vehículos Taxi. Resolución 162 del 3 de nov de 2001. Vehículos en operación 22. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor especial. Se observa radicado del 2018-09-20 para 18 de septiembre de 2018, el cual es una solicitud de nueva revisión de las observaciones iniciales. Se encuentran 16 vehículos en operación. Contrato con colegio Antonio Nariño 1 vehículo SXL431 tipo, vigencia nov de 2018. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor mixto. Resolución 729 del 7 de junio de 1989. Se gestiona por solicitud de personas naturales con camioneta de platón. 	
Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 declarados no aplicables:	Todos son aplicables
La justificación de la no aplicabilidad es adecuada:	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):	31-2-11

Nota: si la certificación es multi-site escriba los alcances de certificación correspondientes a cada sitio en la tabla de abajo, si los alcances de certificación son diferentes.

Sitios cubiertos por la certificación.

Nombre / Ciudad dirección del sitio	Alcance	Norma(s)	Auditado
CARRERA 9 # 8-40 TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – MODULO 4	Servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros en las modalidades de: <ul style="list-style-type: none"> - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo municipal de pasajeros - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor individual de pasajeros en vehículos Taxi. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor especial. - Servicio público de Transporte Terrestre Automotor mixto. - Servicio de transporte especial escolar de turismo y asalariado. 	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual, Verificación eficacia de acciones correctivas no conformidades auditorias anterior

4.1 Cambios en el sistema de gestión
Ninguno.
4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditorias anterior
En registros de plan de mejoramiento se da tratamiento a las siguientes no conformidades.
Nc 1 8.3 ISO 9: Por no inclusión de 8.3: Se actualiza alcance en manual del SIG V2. Procedimiento de despacho del servicio especial de pasajeros. V2. SE define las etapas del inicio del servicio hasta su prestación en relación al servicio frente al diseño de servicios cuando sea aplicable. Accion cerrada.
Nc 2 7.5.3.1 ISO 9: Se define dentro del procedimientos los controles de documentos externos bajo tablas de retención documental se incluye documentación externa. Accion cerrada
Nc 3 4.4.6 OHSAS 18001: Procedimiento de inspección e vehículos V1. Seguimiento a inspección preoperacional del vehículo, se observa a la fecha feb 14 del vehículo XXA-835 inspección preoperacional la identificación de aspectos a mejorar. Acción cerrada.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

5. Hallazgos / Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Durante la auditoría el equipo auditor recopiló información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, mediante un muestreo apropiado. La información recopilada fue verificada para convertirse en evidencia de auditoría.

El listado de los procesos y actividades evaluadas durante la auditoría se encuentra en el plan de auditoría.

Debido a que la recolección de información se realizó por muestreo, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido identificadas durante el proceso de auditoría.

5.1 Fortalezas.

El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas del sistema de gestión evaluado:

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
1	Todos los procesos.	Organización de la documentación física y digital de los procesos.
2	Gerencial.	Interés por dar cumplimiento a los requisitos del SIG

5.2 Oportunidades de mejora.

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el funcionamiento del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Oportunidades de Mejora
1	SIG	Se hace la identificación y actualización periódica de riesgos, pero es adecuado establecer planes y su seguimiento de eficacia dentro de la metodología definida.
2	SIG	Es adecuado mencionar la gestión a realizar para dar cumplimiento de partes interesadas.
3	SIG	Es conveniente establecer fechas de cumplimiento frente a las acciones para dar tratamiento a los riesgos.
4	Servicio de transporte	Se observa el registro continuo del mantenimiento de vehículos, pero es adecuado programar con antelación el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas.

5. Plan de auditoría, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoría.

Informe de auditoría

Fecha: 2019/02/14-15



Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Página 8 de 15

El plan de auditoria se cumplió sin contratiempos	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La auditoría transcurrió sin inconvenientes, y todos los temas fueron tratados y resueltos:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Existen temas que pueden afectar el programa de auditoria de las próximas visitas:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Algunos servicios contenidos en le alcance se planea dejar de ejecutar para el siguiente año, está en decisión de la junta de asociados.
La empresa debe presentar los planes de acciones correctivas a las no conformidades antes de:	2019/02/25
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)	2020/02/15

Atentamente,

Auditor Líder:	ALEXANDER PALACIO TORRES
Fecha Informe:	2019 / 02 / 15.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

ANEXO EVIDENCIAS DE AUDITORIA
- Registrar las evidencias de todos los procesos evaluados-

Evidencias de auditoria Versión 2015: ISO 9001 / OHSAS 18001

Elementos comunes

Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus proceso
<p>Se identifica contexto de la organización mediante: Debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas, Debilidades: Falta de motivación del personal, seguimiento al cumplimiento de planes de mantenimiento, seguimiento a la satisfacción de usuarios. Amenazas: Perdida de la habilitación de transporte, competencia en el mercado, rentabilidad por multas Oportunidades: Proyectar las modalidades del servicio, incrementar el parque automotor. Fortalezas: Solides económica, parque automotor actualizado.</p> <p>Se han definido los vigentes procesos dentro del manual del sistema integral, el cual no reporta cambios en los mismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso administrativo y gerencial - Proceso SIG - Proceso de prestación servicio de transporte - Proceso de rodamiento y mantenimiento de vehículos. <p>Dentro del manual se mencionan las partes interesadas: Accionistas, proveedores, personal, competencia definidas en el manual SIG. No se reportan cambios en le necesidades identificadas del año anterior. OM: Es adecuado mencionar la gestión a realizar para dar cumplimiento de partes interesadas</p>
Liderazgo, Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades
<p>Política integral: Transporte en forma eficiente, bienestar de la comunidad continuidad de la empresa bajo un manejo financiero, identificar riesgos ocupacionales y medidas de control, cumplimiento de normatividad legal. Se hace difusión de política en la entrada de la empresa en televisor, se plantea difusión de la política de forma presencial. Se establecen funciones y responsabilidades en el manual de funciones de la organización y se menciona por parte de la gerencia que se asignan algunas responsabilidades en las reuniones de la cooperativa de forma mensual con sus asociados y empleados.</p>
Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades
<p>Del análisis DOFA se determinaron los siguientes objetivos para el SIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer competencias de conductores para mejorar el servicio. • Sostenibilidad del sistema de gestión integrar, obtener la habilitación bajo el decreto 431 de 2017. • Cumplir con los despachos de los vehículos de los diferentes, progreso y desarrollo de la Cooperativa. • Implementar acciones correctivas, inspecciones auditorias, reporte de incidentes condiciones inseguras.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

A partir de una metodología propias se determina el análisis de riesgos internos, t re establecen como nuevos riesgos la valoración de riesgos como desconocimiento de procedimientos de compras e inadecuado manejo de proveedores, no aplicar los pasos de contratación de personal.

Se identifican los controles existentes en relación a los riesgos identificados, como capacitación, y seguimiento a los procedimientos establecidos.

OM: Es conveniente establecer fechas de cumplimiento frente a las acciones para dar tratamiento a los riesgos.

Riesgos externos: cambio de normatividad, financiación del parque automotor, vías en mal estado, paro prolongados en la zona, delincuencia en relación a la migración.

Oportunidades: Oportunidades: Proyectar las modalidades del servicio, incrementar el parque automotor, crecimiento del asociado y su familia.

Nc: La organización no ha determinado los riesgos en relaciona las oportunidades identificadas.

Evidencia Matriz de identificación de riesgos - DOFA. **Requisito:** ISO 9001:2015 6.1.2 -a

Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada.

Se determina un procedimiento de participación y consulta V2, como medios de comunicación se determina actividades de capacitación, COPPAST, el comité de convivencia, el comité de seguridad vial, la entrega de folletos informativos. En la entrada a oficina se ubicó un televisor con información relacionada con políticas objetivos, recomendaciones a conductores entre otros.

Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección

Auditoria interna el 23 de enero de 2019. Se establece un plan específico de auditoria se relacionan documentos, alcance de auditorio criterio de auditoria: ISO 9001:2015 – OHSAS 18001:2007.

Nc: La organización no ha establecido un programa de auditoría.

Evidencia: Soportes observados de la auditoria del 23 de enero de 2019. **Requisito:** 9.2.2 ISO 9001:2015.

Informe de auditoría: se reportan 3 NC: “incumplimiento de selección seguimiento de proveedores externos incumplimiento 8.4 ISO 9001:2015.

Se aplican las revisiones preventivas, pero no he aplicado las correcciones a los encontrado, incumplimiento 8.5 ISO 9001:2015.

No se ha realizado la afiliación al ISS para los operadores de taxi incumplimiento 4.5.2 OHSAS 18001:2007.”

La evaluación del desempeño se evalúa mediante matriz de indicadores de gestión.

- Mantenimiento de vehículos.
- Programación de vehículos:
- Formación
- Satisfacción del cliente: Meta del 75%. Se aplican 90 encuestas, se da como positivo cuando se presentan más de 3 respuesta positivas, se reportan 90%. Análisis del resultado, pregunta negativa frente porte del carnet, y presentación del conductor.

Indicadores del SST:

- Accidentalidad: Se reporta un accidente de trabajo en octubre de 2018, causado en operación por mantenimiento al no uso de EPP genera una cortadura en dedo índice.
- Ausentismo: No se reporta ausentismo laboral año 2018 a la fecha.

Se hizo revisión gerencial para 25 de enero de 2019. Reporte de auditorías 3 nc, reporte de quejas y

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Página 11 de 15

reclamos, conformidad del servicio, estado de acciones correctivas, cambios que afectan el SIG: requisitos legales, no prestación del servicio bajo los requisitos. Planteamiento del PVE en riesgo biomecánico, COPASST y COMITÉ DE CONVIVENCIA.

La organización no ha incluido dentro de la revisión gerencial del 25 de enero de 2019 aspectos como desempeño de proveedores externo, a eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, el desempeño de los proveedores externos lo cual es un incumplimiento al numeral 9.3.2

Se observa presupuesto establecido para el SST y operación se hace relación de EPP, exámenes ocupacionales, capacitación, sicosocial, seguridad vial para el año 2018 y el presente 2019.

Mejora, acciones correctivas

Nc: La organización no ha evaluado la necesidad de acciones para eliminar las causas de las no conformidades resultado de la auditoría interna. **Evidencia:** Informe de auditoría del 23 de enero de 2019.

Se determina como servicio Nc el cobro de tarifa no establecida, en el cual se ha presentado un caso, para el cual se registra un plan de mejoramiento en relación a socialización de tarifas al conductor y pasajeros en vehículos se da tratamiento el 12/01/2018, esto se da por queja del cliente.

Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)

En vehículos de intermunicipal en parqueo se observa uso del logo y en hoja membretada de la organización en la esquina inferior izquierda Cod: 9105087603.

ISO 9001

Control de procesos, incluidos los tercerizados, Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio. cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales

Alcance:

- Servicio público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo municipal de pasajeros. Servicio público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera. Resolución 0247 de 2001 "transporte de pasajeros por carretera". Capacidad para 24 vehículos Contrato No. 096 de 2018: "Suministro de tiquetes para apoyar a los estudiantes de formación técnica que cursan estudios en Tunja"
- Servicio público de Transporte Terrestre Automotor individual de pasajeros en vehículos Taxi. Resolución 162 del 3 de nov de 2001, 22 vehículos en operación.
- Servicio público de Transporte Terrestre Automotor especial. Se observa radicado del 2018-09-20 para 18 de septiembre de 2018, el cual es una solicitud de nueva revisión de las observaciones iniciales. Se encuentran 16 vehículos en operación. Contrato con colegio Antonio Nariño 1 vehículo SXL431 tipo, vigencia nov de 2018.
- Servicio público de Transporte Terrestre Automotor mixto. Resolución 729 del 7 de junio de 1989. Se gestiona por solicitud de personas naturales con camioneta de platón.

Control operacional: Jaime Orlando Rivera – Coord. de Operación
Transporte especial. 16 vehículos. Revisión de vehículos.

Móvil: SXL – 576 Renault Master 16 pasajeros., documentos del vehículo CDA 2019/10/29, SOAT 2019/10/13 Tarjeta de operación 72555 vigencia 31/10/2019, póliza RCC y RCE 2019/10/02. Contrato de vinculación de administración de flota No. 0064, FUEC vence 15 de feb 2019.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Conductor Jimmy Pardo.

Control de vehículos por INNOVA INDUSTRIES servicio de GPS placa SXL-576 ubicado en entrada a Sáchica. En el momento el cliente gestiona contratos con COOMULTRANSVILLA, pero los propietarios de los vehículos

Mixto (servicio especial)

Vehículo YSD036 móvil 125 Luv DMAX SOAT 2019/07/01, CDA 2019/05/27, tarjeta de operación 79941 vence 27/11/2019 Conductor Jose Neiber Gonzalez Licencia de conducción C2 vence el 16/03/2020, pólizas RCC y RCE vence 2019/10/02

OM: Se observa el registro continuo del mantenimiento de vehículos, pero es adecuado programar con antelación el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas.

Taxis.

Móvil 34 Renault Clío express SXL508, CDA 2019/09/07, CDA 2019/09/07 T.O 2019/12/31, CDA 2019/09/19, SOAT 2019/09/07. TO 2019/10/02.

Intermunicipal.

Vehículo SXL583 IVECO móvil 18, se observa CDA 2019/06/14, SOAT 2019/6/8 Conductor Jose Libardo C1 vencimiento 2019/11/24. Póliza 2019/10/02.

Se observa cuadro de rodamiento de las rutas establecidas para el móvil 18 para el año 2019, se observa registro para el día 15/02/2019 en ruta Villa de Leyva Tunja, se asigna 4 días en este trayecto, se programa como vehículo Villa de Leyva Arcabuco e día 19/02/2019, inicia ruta 8am regreso 10:30 am, en la tarde sale 3 pm y regreso 5 pm.

Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos

Para el servicio intermunicipal se observa el contrato No. 096 de 2018 con el objeto "Suministro de tiquetes para apoyar a los estudiantes de formación técnica que cursan estudios en Tunja"

En Servicio especial se cuenta con el contrato No. 8828 del 31 de junio de 2018, vehículos XXA-835. Transporte de estudiantes de usuarios del Colegio Antonio Nariño de Villa de Leyva.

Se presentan cotización a la aseguradora solidaria de Colombia del viernes 8 de feb. e 2019 y regreso del 10 de feb de 2019 ruta Tunja – Bogotá y regreso. Se da aceptación del cliente se emite factura.

Los servicios de transporte intermunicipal se ofrecen en sitio, se reporta que no se hace una gestión comercial activa, los clientes se acercan al punto de venta de los tiquetes.

Para servicios de viaje ocasional se reciben por llamada telefónica para cotizar viaje ocasional.

El servicio de taxi se toma en punto, o lo solicitan por teléfono fijo atendido por el taxi que esta enturnado.

Satisfacción del cliente y reclamos

Encuestas de satisfacción al cliente para las diferentes modalidades habilitadas año 2018: Presentación del conductor, calidad del servicio, tarifa, estado del vehículo.

Quejas y reclamos: Se establecen tiempos de reporte a quejas recibidas en página web o físico.

Se reporto queja bajo consolidado de quejas. Reporte de queja de usuario "cobro por servicio de encomienda" y es un servicio no habilitado. Se reporta en la modalidad de intermunicipal 2018/08/31 del vehículo SXL596 de servicio intermunicipal. Se observa respuesta del 31 de agosto de 2018, en la cual se aclara que no es un servicio permitido, socialización de política de no prestar servicios no autorizados.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Procesos de soporte (registrar todas las evidencias de los procesos de soporte del sistema.)
<p>Mantenimiento:</p> <p>Vehículo YSD036 se hace un control del vehículo con proveedor PREVISTAR quien revisa los vehículos en sitio de operación y emiten informe del estado del vehículo. Móvil YSD036 móvil se emite informe para vehículo el 8 de enero de 2019 aprobado para prestar servicio.</p> <p>Taxi placa SXL508, se revisa mantenimiento de infraestructura, se solicitan soporte de mantenimiento, pero no se cuenta con el soporte de cambios de aceite u otros periódicos.</p> <p>Vehículo intermunicipal SXL-583, inspección preoperacional semanal del mes enero de 2019. Soporte de mantenimiento de frenos y engrase.</p> <p>Mantenimiento de infraestructura, se solicitan soporte de mantenimiento, pero no se cuenta con el soporte de cambios de aceite u otros periódicos.</p> <p>Nc: La organización no soporta el mantenimiento de la infraestructura para la operación. Se solicita soporte de cambio de aceite del vehículo YDS036 del servicio especial, vehículo taxi placa SXL508, pero no cuenta con la evidencia soporte del mantenimiento realizado. ISO 9001:2015. 7.1.3</p> <p>Proceso administrativo compras Nidia Maritza Cortes. Se definen compras a pólizas ASEGURADORA SOLIDARIA, persona natural para suministro de uniformes, se observan acuerdos con los proveedores en contrato.</p> <p>Se envía comunicación al proveedor PREVISTAR revisión de vehículos en la cual mencionan temas para mejorar el servicio.</p> <p>Nc: La organización no ha aplicado seguimiento y reevaluación de proveedores. Evidencia: Registros del proceso administrativo definidos para compras no aplicados al proveedor Aseguradora solidaria, y proveedor SISO examen ocupacional. Lo cual es incumplimiento 8.4 ISO 9001:2015, 4.4.6 OHSAS 18001:2007.</p>

OHSAS 18001 Evidencias

Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
<p>Matriz de peligros V2.</p> <p>Riesgos administrativos expuestos 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo biomecánico: Programa de riesgo biomecánico - Sicosocial: Diagnostico de riesgo sicosocial. <p>Riesgo operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sicosocial: Alto – Programa de riesgo sicosocial. Se observa informe de riesgo sicosocial en octubre de 2018. Se establece programa de seguridad basado en el comportamiento y PVE perfil de cargo de acuerdo a matriz bajo Wartegg. - Transito: Alto por accidente de tránsito. - Acta de comité de convivencia del 19/11/2018, "no se reportan quejas por relaciones interpersonales en los trabajadores".
Identificación y evaluación del cumplimiento legal

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Se hace identificación matriz requisitos legales V3. Actualización 11/2018. Se hizo identificación del decreto 3646 de 2018 se reporta en gestión con plazo hasta abril de 2019.

Reporte de identificación del decreto 2451 de 2019 salario mínimo legal vigente, se reporta cumplimiento.

Control operacional, proyectos.

Se observa en diagnóstico de salud realizado por el proveedor SISO COLOMBIA SAS, como recomendación de actividad de riesgo cardiovascular, riesgo visual y auditivo.

Se está haciendo montaje de programa PVE de riesgo psicosocial bajo resultados de batería de riesgo sicosocial que da un resultado.

Para tratamiento del riesgo biomecánico en junio de 2018, con lo cual se observan adecuación de oficinas y puestos de trabajo, se observa registro fotográfico de la actividad de revisión de sillas de conducción.

Se presenta radicación del PESV del 23 de nov de 2018. Se observa acta de comité de seguridad vial del 17 de enero de 2019, revisión de comparendos y revisiones preventivos, inspección preventiva de vehículos para 1er y planificación de actividades para el 2do semestre.

Acta de COPASST del 17/11/2018, reporte de acciones relacionadas con reporte de accidentes, actividades de capacitación.

Operación:

Móvil: SXL – 576. Conductor Jimmy Pardo, revisión preventiva enero 10 de 2019. Inspección preoperacional de taxis y busetas. Documentación, comportamiento, interior de cabina. Se observa reporta reporte de velocidad 95 km vía Sutamarchan - Tunja.

Móvil 34 Renault Clío express SXL508, se inspección de vehículos infraestructura comportamiento del motor, interior, aspecto interior a la fecha.

Vehículo intermunicipal: Inspección preoperacional 2019/01/27, se reporta puertas con falla mecánica, revisión del comportamiento del motor, interior de cabina.

Pruebas de alcoholemia: Se observan pruebas de alcoholemia aplicadas en el terminal de Tunja 197 pruebas aplicadas según reporte consorcio Tunja se reportan. Equipo AT6000.

Soportes del conductor Jimmy Pardo conductor del servicio especial SXL 579 soporte examen sicosensometrico, bachiller, soporte de capacitación en transporte por la gobernación de Boyacá.

Conductor Jose Neiber TSD036 – Transporte especial mixto, examen Simetric psicosensometrico, prueba teórica y práctica, soporte de entrega de dotación.

Conductor TSD036 – especial Jose Neiber Gonzales, examen ocupacional año 2018

Conductor taxi Alfonso Buitrago – examen ocupacional del 7 de nov de 2018.

Preparación y respuesta ante emergencias

Plan de emergencia Simulacro del 6/12/2018, simulacro de evacuación reporte de fortalezas: “brigadista de emergencias uso de señalización” y debilidades:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE VILLA DE LEYVA – COOMULTRANSVILLA	ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007	01 113 5714 1731357 01 100 5714 1731357	Seguimiento 2.

Tabla Resumen conformidad / no conformidad ISO 9001: 2015

Requisito	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.3	7.1	7.2	7.3
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	Nc	C	C	C	C	N.A.	Nc
N° de la no conformidad								1						4
Requisito	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10
Evaluación (*)		NA		C	C	C	Nc	C	C	C	C	Nc		Nc
N° de la no conformidad							4					2		3

Tabla Resumen conformidad / no conformidad OHSAS 18001: 2007

Requisito	4.1	4.2	4.3.1	4.3.2	4.3.3	4.4.1	4.4.2	4.4.3	4.4.4	4.4.5
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	NA
N° de la no conformidad										
Requisito	4.4.6	4.4.7	4.5.1	4.5.2	4.5.3.1	4.5.3.2	4.5.4	4.5.5	4.6	
Evaluación (*)	C	C	C	C	Nc	C	NA	Nc	C	
N° de la no conformidad					3			2		

* Evaluación:

C = Cumplido

NA = No fue auditado en esta auditoría

NC = no conformidad (Véase el informe de no conformidades)

Ex= Exclusión / no aplica