

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN  
CAMPUS LOS ÁNGELES  
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL  
INGENIERÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO  
39001 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL,  
EN LA EMPRESA JORQUERA TRANSPORTES S.A.**

**Profesor Guía:** Adrián Silva Fernández  
Magíster en Gestión Integrada: Medio  
Ambiente, Riesgos Laborales y  
Responsabilidad Social en la  
Industria.

**SEMINARIO DE TÍTULO PRESENTADO  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO  
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**RENÉ WALDO RAMOS QUEZADA**

Los Ángeles – Chile

2017

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 39001  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL,  
EN LA EMPRESA JORQUERA TRANSPORTES S.A.**

**Profesor Guía**

\_\_\_\_\_

**Adrián Silva Fernández**

**Ingeniero Ambiental**

**Magíster en Gestión Integrada:**

**Medio Ambiente, Riesgos  
Laborales y Responsabilidad  
Social en la Industrial**

**Jefe de Carrera**



\_\_\_\_\_

**Juan Patricio Sandoval Urrea**

**Ingeniero de Ejecución Forestal**

**Magíster en Ergonomía**

**Director de Departamento**

\_\_\_\_\_

**Pablo Novoa Barra**

**Ingeniero de Ejecución Forestal**

**Magíster en Ciencias Forestales**

**Magíster en Ergonomía**

## AGRADECIMIENTOS

Para comenzar, quiero agradecer a todos mis tíos, primos y sobrinos, quienes siempre me entregaron un apoyo incondicional y que siempre estuvieron presentes para ayudarme.

Un muy especial agradecimiento a mi familia. Agradecer a mi Padre, quien fue la persona con quien pude tener muchos debates relacionados a mi carrera, que me permitieron generar conciencia y espíritu de superación. A mi madre, que sin pedir nada a cambio dio todo por mí, en todas las etapas de mi vida, una mujer que con su tremendo esfuerzo y sacrificio, me ha enseñado que en la vida no hay imposibles. A mis hermanos, quienes me supieron escuchar y entregar esa palabra de aliento y motivación, que nadie más que un hermano te puede dar. De todos ustedes, seré eternamente agradecido.

Agradecer a mi profesor guía, Adrián Silva, quien me ayudó en la confección de este trabajo, y así, permitirme generar una visión más global en lo que respecta a seguridad, confiriéndome sus conocimientos y su confianza.

No puedo dejar de mencionar la persona que supo aguantar mis estados de ánimo cuando preparaba este trabajo, que siempre me ayudó y estuvo presente dándome apoyo intelectual y emocional. Niksa, estoy infinitamente agradecido por ayudarme a creer y sacar lo mejor de mí.

Por último, y no menos importante, agradecer a todas esas personas que de alguna forma u otra estuvieron presentes en esta etapa de mi vida. Profesores, compañeros y amigos. Sergio, esperar que nuestra amistad perdure en el tiempo, gracias por todo amigo.

## ÍNDICE

Pág.

RESUMEN.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. MATERIALES Y MÉTODOS. ....	10
2.1 Área de estudio.....	10
2.2 Muestra en estudio.....	10
2.3 Criterios de exclusión .....	10
2.4 Instrumentos para la evaluación.....	11
2.5 Metodología .....	11
3. RESULTADOS Y DISCUSIONES .....	15
3.1 Estructura de la organización.....	15
3.2 Resultados Auditoría de Diagnóstico .....	16
3.3 Cumplimiento de la lista de verificación por capítulos aplicables a la organización.....	18
3.3.1 Contexto de la Organización .....	19
3.3.2 Liderazgo.....	20
3.3.3 Planificación .....	21
3.3.4 Soporte .....	22
3.3.5 Operación .....	23
3.3.6 Evaluación de desempeño. ....	24
4. CONCLUSIONES.....	27
5. REFERENCIAS .....	29
6. ANEXOS .....	33

## RESUMEN

El presente estudio fue realizado en la empresa Jorquera Transportes S.A, ubicada en la ciudad de Los Ángeles, región del Biobío. El objetivo principal fue proponer un sistema de gestión orientado en la seguridad vial que cumpla con los requisitos de la norma Internacional ISO 39001: 2012, enfocándose en el área de transporte de sustancias inflamables de dicha organización. Se utilizó como metodología una Auditoría de Diagnóstico, para conocer el estado actual de la organización en lo que respecta a seguridad vial. La herramienta utilizada en la auditoría fue una lista de verificación de confección propia, que contenía los requerimientos estipulados en la Norma Chilena ISO 39001:2014, la cual permitió identificar que la organización realiza acciones en seguridad vial, orientadas principalmente a sus procesos de operación y que la implementación de un sistema de gestión en seguridad vial es una opción recomendable. Los resultados obtenidos en la auditoría permitieron identificar que la organización cumplía con un 32% de los requerimientos de la norma. Los capítulos que presentaron mayor correspondencia fueron “Operación” (60%) y “Contexto de la Organización” (43%). Luego de obtener los resultados de la auditoría, se determinó las diferencias entre el sistema de gestión de la organización y los requisitos estipulados en la norma para finalmente crear una guía metodológica, la que una vez implementada, permita reducir las brechas existentes.

Palabras claves: Sistema de Gestión, ISO 39001, Seguridad Vial, Auditoría de Diagnóstico, Guía Metodológica, Política en Seguridad Vial.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), los traumatismos causados por el tránsito vehicular son la novena causa de muerte a nivel mundial. Se estima que para el año 2030, esta causa se encuentre en el quinto puesto, sobrepasando a enfermedades como el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), cáncer de tráquea, bronquios y pulmón, la *Diabetes mellitus*, entre otros. En España, se evidencia que un 34,8% de las víctimas fatales de los accidentes de tráfico son laborales-viales. Estudios similares en Estados Unidos demuestran que un 24% son considerados de la misma manera; Canadá presenta un valor de 30,3%; Francia alrededor del 40,4% y Australia, con una variación entre el 30/39% (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2011). Como respuesta a los altos porcentajes anteriores, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) creó un plan llamado “Decenio de Acción para la Seguridad Vial”, cuyo objetivo es estabilizar y, posteriormente, disminuir el número de víctimas fatales en accidentes de tránsito en todo el mundo, implementando actividades relacionadas a la seguridad vial a nivel nacional, regional y mundial (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2010). Siguiendo el ejemplo internacional, al año siguiente, Chile lanza su plan: “Decenio de Acción para la Seguridad Vial: Chile se compromete” (ONU, 2011).

Según cifras entregadas por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), en el año 2014 hubo más de 78.000 siniestros de tránsito, siendo la imprudencia del conductor y la conducción bajo los efectos del alcohol los factores más prevalecientes. En relación a ello, el número de víctimas fue en aumento, desde los 1.523 fallecidos en el 2012, hasta los 1.630 en el año 2014. Debido al aumento del número de fallecidos a nivel país, y para dar cumplimiento al plan presentado por la OMS, Chile promueve leyes y programas como: Ley de Tolerancia Cero, Ley Emilia y la creación de programas orientados a la Educación Vial (Informe Comisión Nacional de Seguridad y Transporte, 2013).

En lo que respecta a los accidentes de trayecto de origen laboral, la proporción de éstos ha ido en aumento en los últimos años, incrementando su representación en el total de los accidentes laborales a nivel país, desde un 13% a un 20% entre los años 2001 y 2014. Considerando el número de días perdidos promedio por accidentes de trayecto, se registraron los valores más altos en los últimos 10 años, con 24,5 días perdidos por cada accidente, lo que representa un crecimiento del 60% (8,5% crecimiento promedio anual) (Superintendencia del Seguro Social [SUSESO], 2015). Estos tipos de accidentes, además de causar la pérdida de vida o salud del accidentado, golpean y sacuden el entorno familiar, social y laboral del mismo, generando efectos económicos directos y/o indirectos (sanitarios, seguros, prestaciones y sustitución en el puesto de trabajo, entre otros), así como una indudable y negativa repercusión para la empresa, afectando su imagen con el entorno (López, 2012). Actualmente, se han creado herramientas con el fin de disminuir y/o mitigar las causas de accidentes de tráfico, impulsadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de guías o manuales de educación vial, en el área de educación (CONASET, 2013). En lo que respecta a las organizaciones, el impulso en disminuir el daño producido por accidentes de tráfico de origen laboral, han llevado a confeccionar herramientas como el control de velocidad en rutas, planes de movilidad segura, jornadas de sensibilización, entre otros (Consulta vial grupo C2, 2014).

Para poder reducir la cantidad de accidentes existen herramientas orientadas a disminuir el número de accidentes fatales, como el uso de cinturón de seguridad, reflectantes, sillas de retención infantil, que no actúan de manera sistemática, en la prevención de accidentes viales (Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC], 2015). No obstante, en el año 2012, se crea la Norma ISO 39001, una herramienta enfocada bajo un planteamiento complementario y sinérgico, es decir, una estructura que sirva para perfeccionar los programas y reglas presentes en la organización en relación a la prevención de accidentes

mencionados anteriormente. Esto permitirá a las empresas potenciar las recomendaciones de la OMS y el Banco Mundial, con respecto a su plan para el presente decenio (Herrera, 2010). Además, al ser una herramienta que no discrimina el tamaño de la empresa, permite ser aplicable en todas las organizaciones que usen un sistema vial para el traslado de los empleados, quienes transporten bienes o personas dentro de un sistema vial, en actividades que generen tránsito o empresas que gestionen, planifiquen y construyan un sistema vial (Comisariado Europeo del Automóvil [CEA], s.f.).

En forma más específica, esta norma se define como: “un documento que proporciona los requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar constantemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito” (Organización Internacional para la Estandarización, S.F.). La normalización en sí, tiene como objetivo la elaboración de una serie de especificaciones técnicas, que son utilizadas por las empresas de manera voluntaria, como referencia para probar la calidad y la seguridad de sus actividades y productos. Además, esta norma posee la cualidad de poder integrarse a las normas nuevas y vigentes, como las normas ISO 9001:2015, ISO 45001: 2016, y otras que ya se encuentren implementadas en una organización, gracias a su estructura de alto nivel, la que tiene como propósito lograr consistencia y alineamiento de los estándares de sistemas de gestión de la ISO, por medio de la unificación de su estructura, textos y vocabulario fundamentales. Este enfoque común para los sistemas de gestión nuevos, o ediciones futuras de las existentes, incrementa el valor de las normas para los usuarios, sean estos normalizadores, implementadores, empresas o auditores (Forbes, 2014).

Salas et al. (2014), declaran que los accidentes de tráfico siguen siendo una significativa causa de siniestralidad y, por ese motivo, de costes socio-económicos muy importantes, tanto para las empresas, instituciones, sociedad y trabajadores. La implantación de la norma de Seguridad Vial ISO 39001,



contribuye a normalizar los procesos de Seguridad Vial que se producen en la empresa, lo que permite mejorar la seguridad de todos sus trabajadores y mejorar también las condiciones de la empresa y su imagen (International Standard Organization [ISO] 39001,2012).

Esta norma presenta cuatro factores que deben ser considerados por la organización: el factor humano, vehicular, vial y organizacional. El enfoque de esta, se orienta a un sistema de gestión que identifique elementos de buenas prácticas, otorgando ventajas como: la disminución de importantes costes económicos y evitar la pérdida de beneficios de la empresa, mejorando a su vez la productividad y rentabilidad del negocio; reforzar su posición en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, y la disminución de muertes y heridos graves en accidentes de tránsito involucrando accidentes *in itinere* (Revista MC Salud Laboral, 2015).

El sistema de gestión de seguridad vial según ISO 39001, se basa en la metodología planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA). Este proceso exige un fuerte liderazgo y compromiso de la alta dirección en cada una de las fases presentes en esta norma: diagnóstico y planificación, desarrollo documental, implantación, auditoría interna y auditoría externa (Sánchez, s.f.)

El objetivo general del estudio es proponer un sistema de gestión en seguridad vial que cumpla con los requisitos presentados en la norma ISO 39001. Como objetivos específicos se propone: i) Describir la estructura de la organización y su contexto en el que aplica la norma de sistema de gestión en seguridad vial.; ii) Establecer las brechas presentes en la empresa Jorquera Transportes S.A. con los requerimientos de la norma, a través de una Auditoría de Diagnóstico; iii) Determinar las acciones necesarias que debe realizar la organización para el cumplimiento de la norma ISO 39001/2012 y iv) Confeccionar una guía metodológica que reduzca las brechas identificadas, para la implementación de un Sistema de gestión orientado a la seguridad vial basada en los cumplimientos de la Norma ISO 39001.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS.**

### **2.1 Área de estudio**

El presente estudio se realizó en la empresa Jorquera Transportes S.A., ubicada en la ciudad de Los Ángeles, Región del Biobío. Sus principales actividades se dividen en bodegaje, movimiento de cargas y transporte. Actualmente, esta empresa realiza transportes de celulosa, papel, cartulina, subproductos forestales, aceite de pescado, contenedores, alimentos, materiales de construcción, químicos y combustibles.

### **2.2 Muestra en estudio**

Como muestra de estudio, se consideró a toda la estructura organizativa de la Empresa Jorquera Transportes S.A para determinar los alcances y el contexto de aplicación dentro de la organización. La sección de aplicación del diagnóstico, se realizó en el área de transporte de combustibles inflamables, compuesta por 40 conductores, con una flota total de 20 camiones, destinada a la actividad mencionada anteriormente.

El sistema de trabajo de esta sección, se basa en un sistema de turnos, correspondiente a un horario diurno y nocturno con una duración de 12 horas. Estos turnos son rotativos para los conductores cada semana.

### **2.3 Criterios de exclusión**

No se consideran para la evaluación, los servicios prestados por las empresas contratistas asociadas a Jorquera Transportes S.A. Se establece la restricción señalada, por cuanto la certificación en un futuro bajo la norma ISO 39001, solo es válida para una sola razón social dentro de la organización. Este estudio no tiene alcance a los procesos de implementación, ni a la posterior certificación a la cual podrá optar la empresa.

## 2.4 Instrumentos para la evaluación

Para este estudio se utilizaron dos instrumentos de evaluación:

- Norma Chilena (NCh) ISO 39001.
- Listas de Diagnóstico, de elaboración propia, basada en los requerimientos presentes en la Norma NCh. ISO 39001.

## 2.5 Metodología

La investigación realizada en la Empresa Jorquera Transportes S.A, se efectuó bajo un modelo no experimental, de corte transversal y de campo.

Como primera etapa del estudio, se realizó una auditoría de diagnóstico, definida como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría (ISO 19011:2012). Ésta se llevó a cabo bajo la metodología planear, hacer, verificar, actuar (PDCA en inglés), conocida como ciclo de Deming, con el fin de verificar el estado de implementación de un sistema de gestión. Se utilizó como herramienta de evaluación, una lista de diagnóstico de confección propia, que cumplía con los criterios de auditoría, utilizando los términos: cumple o no cumple. Esta lista, posee los requerimientos de la Norma Chilena (NCh) ISO 39001:2014, la que es idéntica al estándar internacional de la norma.

Posteriormente, se analizaron las brechas que se identificaron a través de la lista de diagnóstico, en conjunto con el personal calificado de la organización, para proponer y concretar, las medidas que debía realizar Jorquera Transportes S.A para dar cumplimiento a los requisitos de un sistema de gestión, basado en la norma NCh ISO 39001:2014.

Luego de identificadas las tareas a realizar, se confeccionó la guía metodológica, con la lista de sugerencias, actividades e instrucciones por cada punto en el cual la organización deba desarrollar de manera eficaz y sostenida la implementación del sistema de gestión en seguridad vial.

La guía metodológica que instruirá a la organización con las medidas para la eliminación de las “no conformidades”, aborda los siguientes capítulos:

- Alcance y campo de aplicación: Permitirá conocer la aplicabilidad de la norma ISO 39001 y las áreas que tendrán relación con el funcionamiento de este sistema de gestión.
- Términos y definiciones: Conceptos que aborda la norma y los utilizados por la organización con el fin de mejorar la comprensión de la guía.
- Contexto de la organización: Este capítulo va orientado al conocimiento de la organización, determinando los asuntos tanto internos como externos que sean pertinentes en el funcionamiento de un futuro sistema en seguridad vial. Los puntos que se presentan en este capítulo son:
  - Conocimiento de la organización y su contexto.
  - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
  - Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad vial.
  - Sistema de gestión de la seguridad vial.
- Liderazgo: el capítulo de liderazgo va orientado en identificar a los responsables del funcionamiento de un sistema de gestión, generando compromiso por parte de la alta gerencia, trabajando en conjunto con todas las partes involucradas con el área de transporte de combustible inflamable. Los puntos que trabaja este capítulo son:
  - Liderazgo y compromiso
  - Política
  - Roles, responsabilidades, y autoridades de la organización
- Planificación: el capítulo de planificación tiene por objetivo identificar un proceso que revise el desempeño en seguridad vial actual, teniendo en cuenta el contexto de la organización y su liderazgo, poniendo énfasis a

los procesos y las funciones asociadas que puedan tener impacto en la seguridad vial. Este capítulo aborda las siguientes temáticas:

- Generalidades.
  - Acciones para tratar riesgos y oportunidades.
  - Factores de desempeño en seguridad vial.
  - Objetivos en seguridad vial y propuestas para lograrlos.
- Soporte: el capítulo de soporte, va orientado en coordinar las funciones y los niveles de la organización que tengan interacción con el área de transporte de combustible, permitiendo considerar el uso de recursos que facilite el funcionamiento de un sistema de gestión, la toma de conciencia del personal, la generación de competencias y la creación, almacenamiento y modificación de la información documentada.

Este capítulo aborda las siguientes temáticas:

- Coordinación.
  - Recursos.
  - Competencias.
  - Toma de conciencia.
  - Comunicación.
  - Información documentada.
  - Creación y actualización.
  - Control de la información documentada.
- Operación: Este capítulo se encarga de dar a conocer la identificación, planificación, implementación y puesta en marcha de procesos que permitan cumplir los requisitos para tratar riesgos y oportunidades que se adjudique la empresa, orientados al área en el cual se desea implementar el Sistema de Gestión (SG).

Los puntos que presenta este capítulo son los siguientes:

- Planificación y control operacional.
- Preparación y respuesta ante emergencias.

- Evaluación de desempeño: Permite conocer el rendimiento del sistema de gestión basado en requerimientos de la norma, a través de seguimientos, evaluación y análisis de lo referente a los procesos y funciones en el cual se enfoque esta norma, la realización de auditorías internas, la investigación de accidentes y la posterior revisión por la gerencia.
- Mejora: El último capítulo de la norma se orienta en tomar acciones para controlar y corregir las no conformidades que se encuentren en la organización, evaluando acciones para eliminar dichas causas, revisar la eficacia de las acciones tomadas anteriormente, siendo este proceso realizado de forma continua. Los puntos que trata este capítulo son los siguientes:

- No conformidades y acciones correctivas.
- Mejora continua.



### 3. RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 3.1 Estructura de la organización

Según Salazar (2003), toda empresa necesariamente debe tener una estructura organizacional de acuerdo a sus necesidades, ya que permite ordenar las actividades, procesos y funcionamiento de la empresa. Conocer la estructura de la organización permite identificar los roles y responsabilidades, con el fin de dar cumplimiento a tareas y/o actividades que permitan cumplir los objetivos por los cuales la organización fue creada. Para ello, Hit et al. (2005), declara que es de vital importancia para la organización y para el cumplimiento de una norma, saber que la presencia de una estructura orgánica adecuada, permite implementar planes estratégicos de manera más sencilla y eficaz, dado que se describen de manera más directa los roles y deberes. De acuerdo a Hernández (2011), una forma de conocer la estructura de la organización, es a través de la confección de esquemas conocidos como organigramas, que son la representación gráfica de la autoridad y la división especializada de trabajo dentro de una empresa, a través de niveles jerárquicos.

Jorquera Transportes S.A. despliega un organigrama de estructura vertical, por sobre el horizontal, debido a que una autoridad se encuentra a cargo en cada nivel de la empresa (Anexo 1).

Este organigrama cuenta en el nivel superior con el Área de Gerencia de transportes, subdividiéndose en dos ramas: Subgerencia de Operaciones y Subgerencia de Planificaciones. Las áreas enfocadas en la línea de producción se encuentran bajo supeditada a la autoridad del Gerente de Operaciones, siendo ayudado por el Jefe de Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente encargados de la línea de negocios, mantención y sucursal.

El área de Planificaciones se encarga de la administración de la empresa y el control de las gestiones. Dentro de esta sección se llevan a cabo: Licitaciones y Proyectos, Sistemas de Gestión y Control de Gestión.

El área de sustancias peligrosas no se encuentra expresado en el organigrama, pero la empresa ha informado que se encuentra bajo los lineamientos de la Subgerencia de Operaciones. El área de trabajo mencionada anteriormente, es en la cual se enfoca el sistema de gestión orientado a la seguridad vial, por ende, es de vital importancia identificar los líderes y responsables que permitan dar funcionamiento y cumplimiento a este sistema para comenzar con la creación de una futura política en Seguridad Vial (SV).

En la tabla 1 se identifican los responsables del funcionamiento de un sistema de gestión orientada a la seguridad vial, dando un enfoque al área de transporte de sustancias peligrosas.

Tabla 1. Identificación de los encargados y sus áreas de responsabilidad en la implementación de un sistema de gestión en seguridad vial.

Encargado	Área de Responsabilidad
Subgerente de Planificación	Sistemas de Gestión Control de Gestión Licitaciones y Proyectos.
Subgerente de Operaciones	Línea de negocios Área líneas de mantención Áreas de Sucursal
Jefe Departamento en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente	Área transporte de sustancias peligrosas

### 3.2 Resultados Auditoría de Diagnóstico

Se procedió a realizar la auditoría de diagnóstico (cuya planilla se muestra en el anexo 2), con el fin de conocer las posibles brechas que se evidenciaron al comparar la organización con la norma ISO 39001. Para ello, la herramienta a utilizar fue una lista de verificación de confección propia, que contenía los 7 capítulos que deben ser implementados en una organización (contexto de la



organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora).

La figura 1 grafica los resultados obtenidos de la lista de verificación, alcanzándose un porcentaje de cumplimiento de un 32%, mientras que el porcentaje de incumplimiento se encuentra en un 68%.

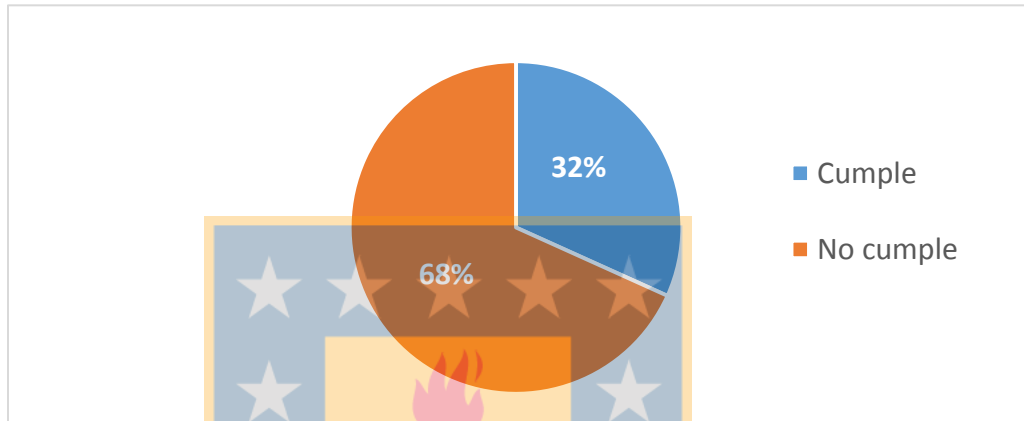


Figura 1. Porcentaje de cumplimiento por capítulos norma ISO 39001/2014.

La figura 2 presenta el cumplimiento general de la norma, subdivido por capítulos, observando un mayor cumplimiento del capítulo “operación” con un 60% y siendo el capítulo de “mejora”, el que no presenta ninguna implementación dentro de la organización (0%).

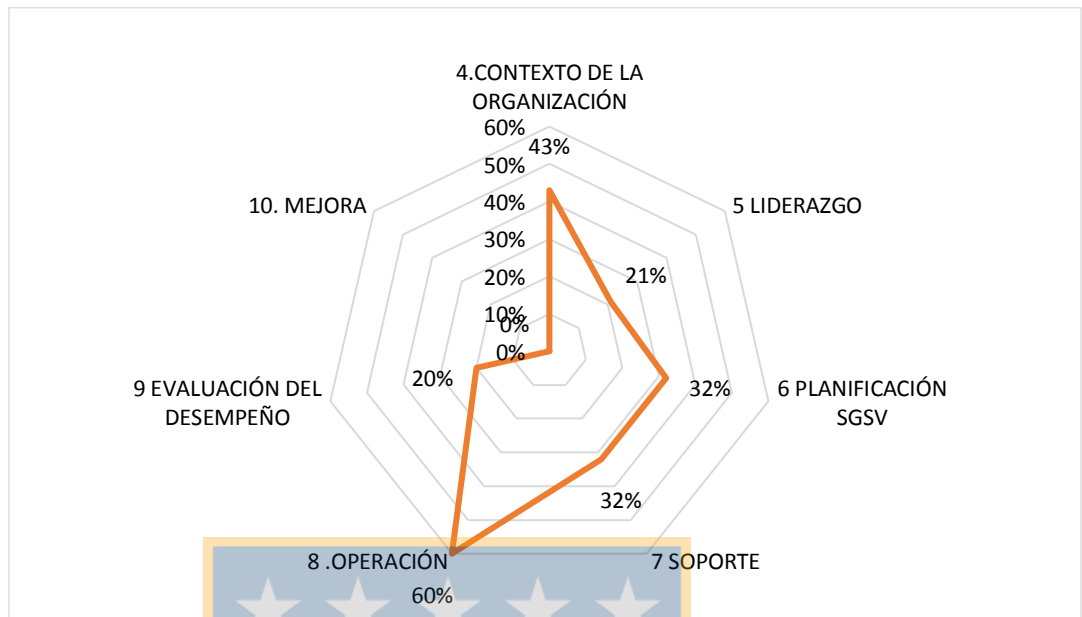


Figura 2. Resumen cumplimiento norma ISO 39001 por capítulos.

### 3.3 Cumplimiento de la lista de verificación por capítulos aplicables a la organización.

A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento de la lista de verificación por capítulos, con el fin de conocer más en profundidad las brechas que presenta la empresa, y así, generar una guía metodológica (anexo 5) que permita solventar dichas brechas.

### 3.3.1 Contexto de la Organización

En la figura 3 se observa un incumplimiento de un 57% de este capítulo.

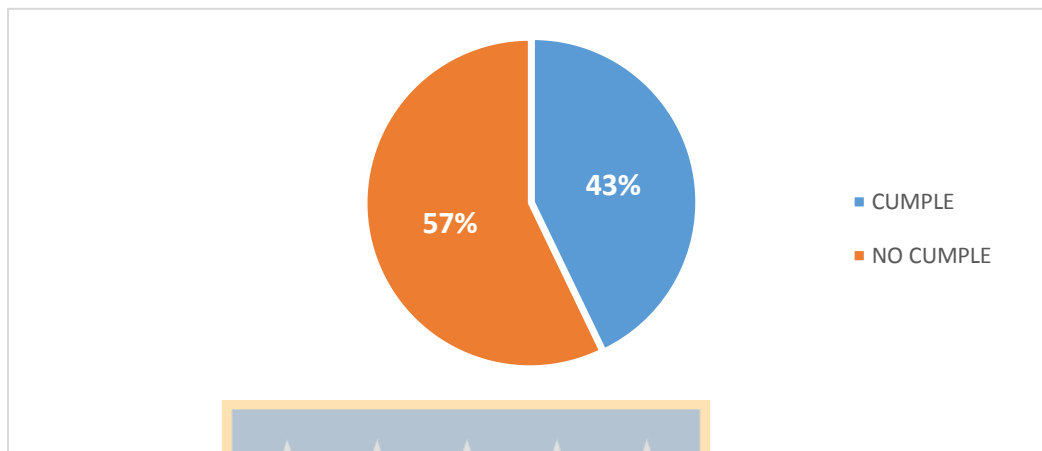


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento capítulo: “Contexto de la organización”.

Los puntos que presentaron no conformidades, están enfocados en el ítem “conocimiento de la organización y su contexto”. Esto ocurre, producto de no haber identificado los procesos en los que se pudiese aplicar un sistema de gestión en seguridad vial y que pudiesen presentar puntos críticos para la organización al momento de implementar dicho sistema. Es por ello, que no se han determinado los límites y aplicabilidad del SG, siendo considerado este punto dentro de la auditoria, como un incumplimiento de la organización (detalles en el Anexo 3).

La organización cumple requisitos (según Norma ISO 39001), en la determinación de las partes interesadas en un sistema de gestión en seguridad vial, lo que conlleva a dar cumplimiento al subcapítulo que se relaciona con la determinación de las partes que se involucren en el funcionamiento del sistema de gestión, siendo factores tanto internos como externos. Actualmente, la organización se encuentra trabajando en un sistema de homologación de transporte carretero, confeccionando documentos relacionados a éste, pero sin integrar una visión orientada a la seguridad vial.

En el ámbito general de éste capítulo, la ISO 31000 explica que la definición del contexto de la organización, es imprescindible para que la gestión

del riesgo se realice de manera efectiva. Además, estipula que este capítulo permite definir el alcance en el que aplicará la norma, independiente del standard normativo que se esté implementando dentro de la organización.

### 3.3.2 Liderazgo

En la figura 4 se observa que el 79% de los puntos que aborda este capítulo, se encuentran en la clasificación de no conformidad, dando cumplimiento a este capítulo de la norma en un 21%.

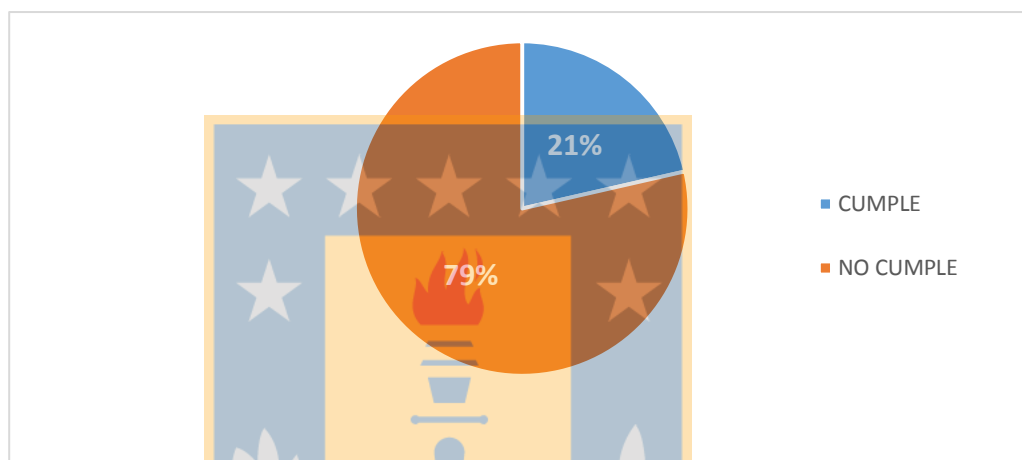


Figura 4. Porcentaje de cumplimiento del capítulo: “Liderazgo”.

La organización no destina recursos para el funcionamiento de un sistema de gestión en SV, aunque indirectamente presentan un enfoque a los procesos de forma transparente e integrada, ya que, permite la participación de todos los niveles de la organización.

Se detectó que la organización no presenta una política con un enfoque en seguridad vial, lo que permite deducir que la organización no ha establecido sus objetivos y metas que permitan disminuir el número de accidentes fatales o graves. Al presentarse una política integrada en calidad, seguridad y salud ocupacional, gestión energética y medio ambiente (anexo 4) que no posea una visión de seguridad vial, conlleva, a que la mayoría de los puntos relacionados a asignación de responsables de este ámbito no se cumplan, generando falta en la asignación de roles, responsabilidad y la delegación de autoridad, a pesar de

informar que la responsabilidad en seguridad vial se encuentra distribuida por cargos, sin existir un responsable general. En relación con el concepto general de liderazgo enfocado a la seguridad vial, se informa que su objetivo general es la disminución de accidentes fatales, siendo un objetivo no documentado.

Dentro de este marco, Martínez y Cremades (2012), señalan que el nivel gerencial debe ser capaz de llevar a cabo la gestión de la seguridad, de manera proactiva. El liderazgo de la seguridad puede mejorar el desempeño de la organización, motivando a su personal a pensar de manera autónoma en las mejoras para impulsar la seguridad y potenciar la participación en estas actividades. A su vez, dentro del capítulo de liderazgo y enfocado en la confección de una política, Álvarez (1996) declara que los principales precursores del funcionamiento de este documento, deben ser directores y gerentes de la organización, ya que ellos son quienes deben asegurar el cumplimiento de esta herramienta directiva.

### **3.3.3 Planificación**

Actualmente, la organización planifica acciones que permitan disminuir el número de accidentes laborales viales, pero que no son revisados por la alta gerencia, producto de no existir un parámetro con el cual se acceda a determinar si se está dando cumplimiento a objetivos y metas, ya que estos no se encuentran identificados. Las acciones mencionadas anteriormente, van relacionadas a la planificación de rutas, uso de equipo de seguridad, competencia del conductor, control de velocidad, entre otros. De los datos obtenidos, el no cumplimiento de

este capítulo, bordea el 64% en el anexo 2 permiten conocer que el no cumplimiento de este capítulo, bordea el 64% (figura 5) (detalles en anexo 2).

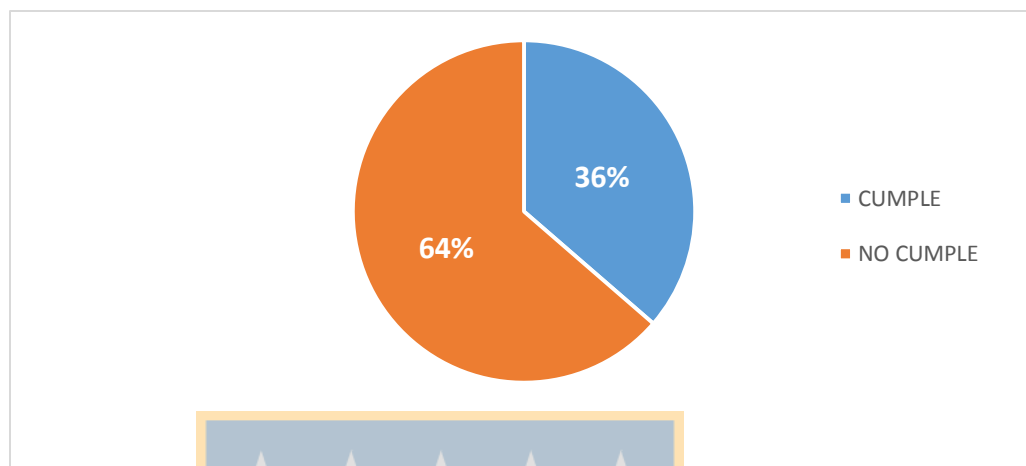


Figura 5. Porcentaje de cumplimiento capítulo: “Planificación”.

### 3.3.4 Soporte

En la figura 6 se observa que el porcentaje de incumplimiento es de un 68%, por sobre un 32% que efectúa la organización.

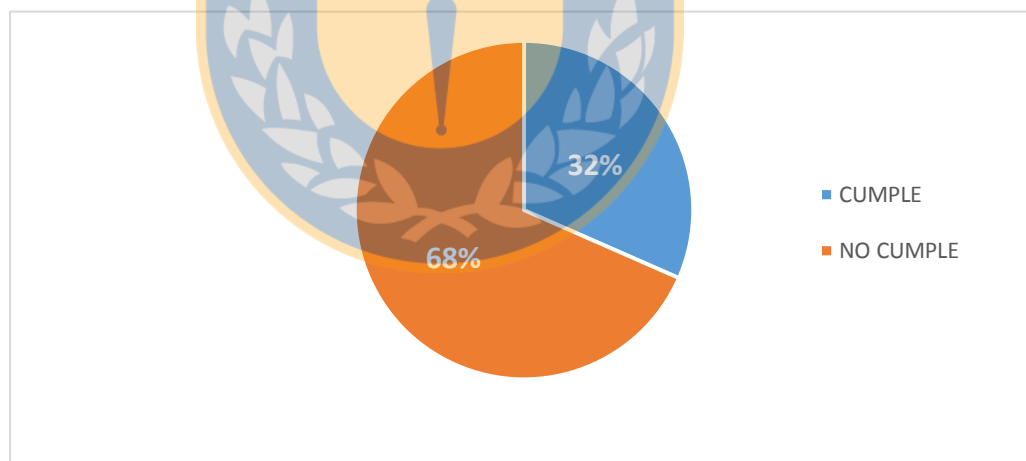


Figura 6. Porcentaje de cumplimiento capítulo: “Soporte”.

Actualmente en la organización existen métodos para determinar las competencias, basados en las experiencias, lecciones aprendidas y nivel de capacitación del personal. Estos procesos se llevan a cabo, a través de la revisión de los documentos entregados por el personal que desea adquirir el puesto de

trabajo. Al cumplir con los requerimientos de la organización, se realizan pruebas médicas y psicológicas, las cuales permiten al personal que haya pasado estas etapas, realizar pruebas en cabina. Con estas actividades, se da cumplimiento a uno de los requerimientos de este capítulo, más específicamente, al ítem 7.3 del anexo 3, llamado “competencias”.

La cláusula “coordinación”, fue diagnosticada en estado de incumplimiento, debido a que no se presentó información que asegure una consulta tanto interna como externa de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas. La cláusula información documentada, presentó incumplimientos basados en la aprobación, creación/actualización, y protección en caso de pérdida de confidencialidad.

### 3.3.5 Operación

El incumplimiento de este capítulo es menor a los demás, debido a que posee lineamientos similares a la normativa legal vigente del país, en relación con la prevención de accidentes laborales, como muestra la figura 7.

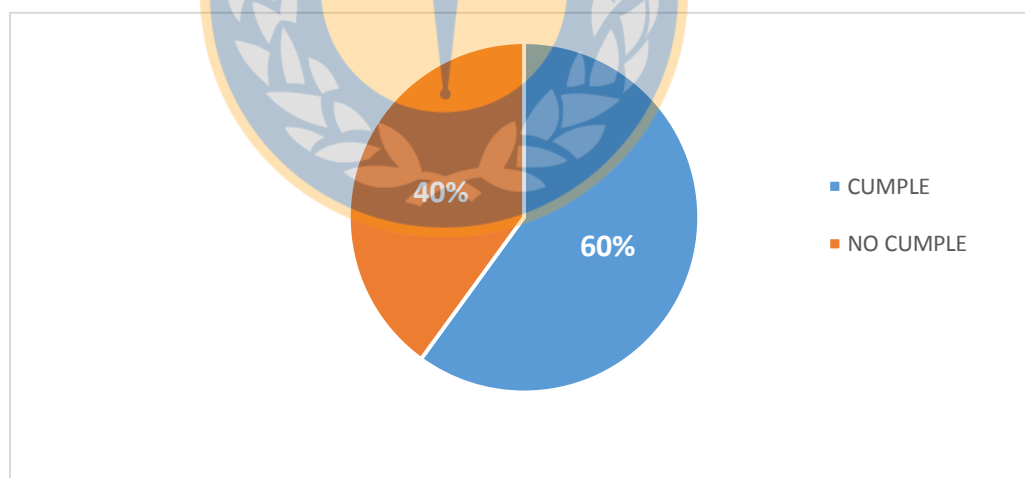


Figura 7. Porcentaje de cumplimiento capítulo: “Operación”.

Existe una planificación de procesos orientada a la operación, en el área de transporte de combustible inflamable, junto con las medidas de control necesarias, para mitigar o disminuir la probabilidad de accidentes laborales, pero lo que genera el incumplimiento de este capítulo, son los procedimientos en caso

de emergencia y cómo actuar frente a un accidente en las vías, donde un vehículo de la organización se encuentre involucrado, debido a no encontrarse la información documentada adecuada que verifique la información entregada por la organización.

### 3.3.6 Evaluación de desempeño.

En la actualidad, la organización presenta métodos que permitan identificar el desempeño de sus procesos y medidas preventivas, que pueden ser orientados en la prevención de accidentes laborales viales.

Estas medidas que realiza la organización con el fin de dar seguimiento y análisis al área de transporte de sustancias inflamables, permiten dar cumplimiento a un 20% de los requerimientos que se encuentran dentro de la lista de verificación como se muestra en la figura 8.

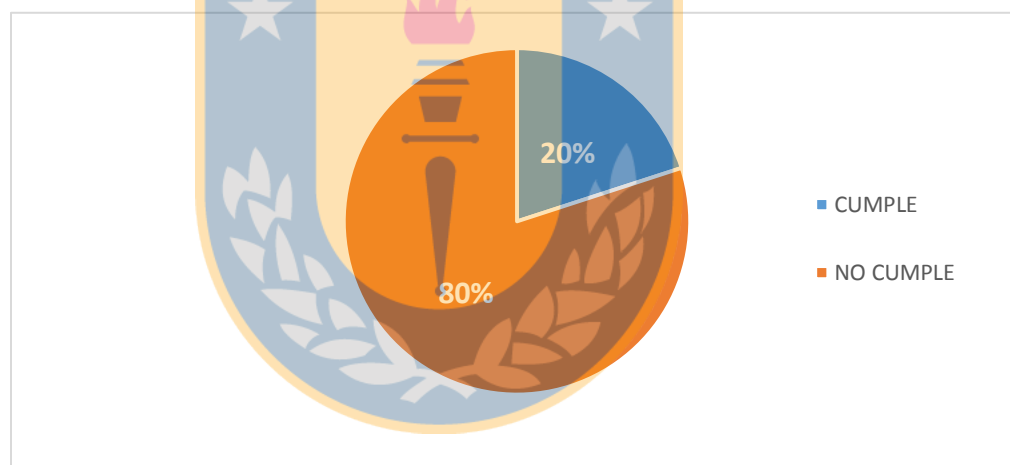


Figura 8. Porcentaje de cumplimiento del capítulo: “Evaluación de desempeño”.

Las áreas que presentaron no conformidad, están orientadas en la investigación de incidentes laborales viales, que no solo se encuentran en el área de transporte de combustibles inflamables, sino que en toda la organización.

Actualmente, el personal se encuentra en capacitación orientada a la evaluación y análisis de sus procesos, para llevar a cabo auditorías internas, lo



que conlleva, que a la fecha de realizada la auditoría este era un requisito aun no cumplido.

En este contexto, Alles (2006) señala que la evaluación de desempeño es una herramienta que permite dirigir y supervisar al personal, teniendo como objetivo aumentar el desarrollo del profesional de los colaboradores de un sistema de gestión, mejorando permanentemente los resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos, siendo realizado a través de tres pasos: la descripción del área a evaluar, el tipo de medición y el sistema de evaluación del desempeño, como lo expone Gil et al. (2009). En este contexto, Brache y Rummel (1993), citado por Arriagada (2002), señalan que la medición del desempeño orientados también en los procesos de un sistema, genera un impacto significativo en la cultura de la organización, a diferencia de la evaluación de los resultados, ya que genera un mayor cambio en las organizaciones privadas, como lo presentó su estudio. En relación a la investigación de incidentes, Luque y Álvarez (2003) explican que sin esta herramienta, no se podrían determinar los factores influyentes en accidentes de tránsito, así como las causas que lo produjeron. La finalidad de la investigación, está orientada en dos ámbitos: la clarificación de las responsabilidades y a su vez, la mejora, optimización y seguridad de un tramo conflictivo.

## **Mejora**

El último capítulo de la norma se enfoca en la toma de acciones para controlar y corregir las no conformidades que se encuentren en la organización, evaluando acciones para eliminar dichas causas, revisar la eficacia de las acciones tomadas anteriormente, siendo este proceso realizado de forma continua.

Al no existir un sistema de gestión orientado en la seguridad vial, o que no se hayan identificado los objetivos y metas en este ámbito, produce que en este capítulo no se cumplan los requisitos que se solicitan.

Como contexto general, un sistema de gestión permite a las organizaciones distinguirse de las empresas con procesos similares, debido a su alto grado de compromiso por parte del nivel gerencial, el desarrollo de programas de divulgación estratégica y los procedimientos que soportan el funcionamiento de un sistema de gestión, de acuerdo a lo señalado por Olarte & García (2009).

Por otra parte, Fraguela (2004) estipula que las mejoras que se obtienen al implementar un sistema de gestión que se pueda integrar con otro sistema, se orientan a la reducción de demandas judiciales de la responsabilidad por incumplimientos o diligencias por parte de la organización, reduciéndose las inversiones relacionadas a la adquisición de seguros y se mejora la imagen de la empresa, incrementando su competitividad.



#### 4. CONCLUSIONES

- Según lo expuesto a través de la Auditoría de diagnóstico, se puede concluir que la implementación de un sistema de gestión orientado en la seguridad vial es viable, gracias a su estructura organizacional y los roles y responsables que se encuentran dentro Jorquera Transportes S.A.
- Gracias a la estructura de alto nivel que presenta la norma ISO 39001:2012, permitiría poder ser integrada con las normas ISO 9001 e ISO 14001 y la que será lanzada durante el transcurso del año 2017, ISO 45001.
- Las principales actividades que debe realizar Jorquera Transportes S.A, para poder lograr implementar el sistema de gestión orientado a la seguridad vial van orientadas a la identificación de responsables y líderes del funcionamiento del sistema; la implementación de un sistema de permita generar registro de documentos, procesos orientados en investigación de accidentes y la confección de documentos que describan los procesos; y la generación de competencias para la realización de auditorías internas.
- En relación a las brechas identificadas en la lista de verificación, es de vital importancia tener documentado las metas y objetivos que se adjudique la empresa, a fin de no perder el rumbo en los procedimientos y actividades que se realicen en relación a la seguridad vial.
- Según la identificación de brechas efectuadas gracias a la lista de verificación, se puede considerar que las actividades que deben efectuar mayor labor para eliminar las no conformidades, están orientadas a los capítulos de “Liderazgo”, “Soporte” y “Mejora Continua”.
- Se observa que la implementación de la norma ISO 39001, puede ser realizada de manera exitosa dentro de una organización dedicada al rubro de transporte, puesto que no necesita mayores actividades o procesos que conlleven un mayor gasto económico por parte de la organización.
- La norma ISO 39001 permite generar una visión compartida relacionada a la seguridad vial, ya que permite relacionar los accidentes viales con la

prevención de riesgos que se realiza dentro de una organización. Esto, debido a que un accidente en la vía, puede involucrar a las organizaciones y su personal, si estos se encuentran realizando sus actividades laborales, generando pérdidas del capital humano y físico.

- La existencia de brechas justifica la confección de la Guía Metodológica, la que se centra en reducir las brechas expuestas en la auditoría de diagnóstico, por lo que este documento es exclusivo para Jorquera Transportes S.A, específicamente para el área de transporte de combustible inflamable.
- La guía metodológica es una herramienta que muestra los lineamientos genéricos que debe realizar la organización para eliminar las no conformidades. Aun así, no representan la única forma de eliminar dichas brechas y que esta herramienta, no asegura la certificación en ISO 39001:2012.
- La implementación de un Sistema de gestión en seguridad vial, permite implementar buenas prácticas para el cuidado de la seguridad del personal, desde el lugar donde pernocta el trabajador, hasta el lugar de trabajo y las tareas encomendadas que requieran el uso de vehículo. Sin embargo, esta herramienta no reemplaza las obligaciones y derechos que tiene el personal de Jorquera Transportes S.A, en relación al cumplimiento de la normativa legal del país orientada a la SV.

## 5. REFERENCIAS

1. Alles, M. (2006). Desempeño por competencias. Editorial Granica. (1), 71-90.
2. Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos .Panorama Editorial, (1) 27-32.
3. Arriagada, R. (2002). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica.
4. Comisariado Europeo del Automóvil. (s.f). Disponible en: <http://www.iso-39001.cl/norma-iso-39001/a-quien-se-aplica>.
5. Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito. (2013). Herramientas de apoyo en la seguridad vial en la web. Recuperado de: <http://www.conaset.cl/wp-content/uploads/2016/01/WEB-CONASET.pdf>
6. Comisión Nacional de Seguridad de Transito. (2013). Informe Subsecretaría de Transportes 2013. Recuperado de: <https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/02/conaset.pdf>.
7. Consulta Vial grupo C2 (2014). Disponible en: [http://www.grupoc2.com.co/consultoriavial.html#programas\\_de\\_formacion](http://www.grupoc2.com.co/consultoriavial.html#programas_de_formacion).
8. Flores, G., Arellano, L. (2012). Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Cortiplast S.A. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3327/1/UPS-GT000353.pdf>.
9. Forbes, R. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistema de gestión. Revista éxito empresarial.
10. Fraguela, J., Carral, L., Troya, J., Villa, R., Couce, J. & Naval, D. (2009). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. Dyna 78 (167), 40-50.

11. Gil, A., Junca, J., Méndez, M., Meneses, E. (2009). Evaluación del desempeño. Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Recuperado de: [file:///C:/Users/Rene%20Ramos/Desktop/29939697\\_EVALUACION\\_D E\\_DESEMPENO.pdf](file:///C:/Users/Rene%20Ramos/Desktop/29939697_EVALUACION_D E_DESEMPENO.pdf).
12. Hernández, O. (2011). Análisis Administrativo: Técnicas y métodos. Editorial Universidad Estatal a distancia (1), 80-90.
13. Herrera, R. (2010). Propuesta de un Sistema de Gestión de los Riesgos para la prevención de los accidentes vehiculares. Instituto Politécnico Nacional, México, 11-13. Disponible en: <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/10006/269.pdf?sequence=1>.
14. Hitt, M., Black, S., Porter L. (2005). Administration. Editorial Pearson Education. (9), 230-262.
15. Lanzamiento “Decenio de Acción para la Seguridad Vial: Chile se Compromete. (2011). Disponible en: [http://www.paho.org/chi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=339:lanzamiento-decenio-accion-seguridad-vial-chile-compromete&Itemid=300](http://www.paho.org/chi/index.php?option=com_content&view=article&id=339:lanzamiento-decenio-accion-seguridad-vial-chile-compromete&Itemid=300).
16. López, J. (2012). Seguridad vial laboral y responsabilidad empresarial. Disponible en: <http://www.ces.gva.es/pdf/trabajos/revista72/art2.pdf>.
17. López, J., Eransus, J. and Parra, Á. (2012). Guía para promover la seguridad vial en la empresa. Ciudad de Navarra, 7-17.
18. Luque, P., Álvarez, D. (2003). Investigación de accidentes de tráfico. Universidad de Ubiedo, servicios de publicaciones, 356-379.
19. Martínez, C., Cremades, L. (2012). Liderazgo y cultura en seguridad: su influencia en los comportamientos de trabajo seguro de los trabajadores. Revista salud de los trabajadores (20), 179-192.
20. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2011). Plan tipo de Seguridad Vial en la empresa, Guía Metodológica. Recuperado de:

[http://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/politicas-viales/sectoriales/doc/seguridad\\_vial\\_empresa.pdf](http://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/politicas-viales/sectoriales/doc/seguridad_vial_empresa.pdf).

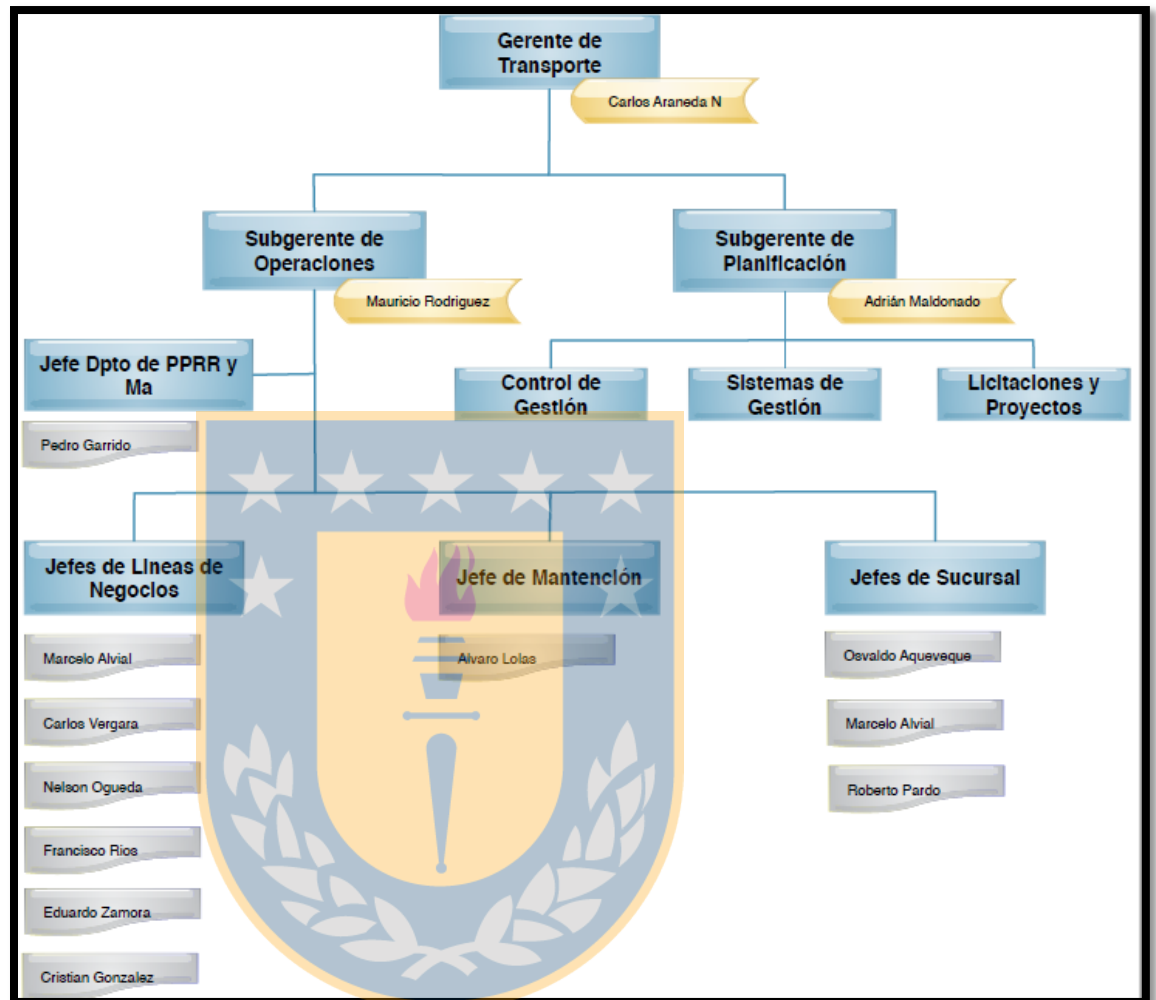
21. Norma Chilena NCh-ISO 39001. (2014). Sistemas de gestión de la seguridad vial - Requisitos y recomendaciones de buenas prácticas.
22. Norma Internacional ISO 19011. (2012). Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. 2da Edición. Disponible en: [http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma\\_ISO\\_19011-2011\\_Espanol.pdf](http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_19011-2011_Espanol.pdf).
23. Norma Internacional ISO 31000. (2009). Gestión de Riesgos- Principios y Guías. Recuperado de: [http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso\\_31000\\_2009\\_gestion\\_de\\_riesgos.pdf](http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf).
24. Norma Internacional ISO 39001. (2012). Road traffic safety (RTS) management systems — Requirements with guidance for use [Abstract].
25. Objetivos y Ventajas ISO 39001. (S.F). Disponible en: <http://www.iso-39001.cl/norma-iso-39001/objetivo-norma-iso-39001>.
26. Olarte, J., García, A. (2009). Factores claves de éxito para una implantación exitosa del sistema de gestión estratégica balance scorecard. Revista EAN, 49-76.
27. Organización Internacional para la estandarización. (s.f). Normalización. Recuperado de: <http://www.aenor.es/DescargasWeb/normas/que-es-la-normalizacion-es.pdf>
28. Organización Mundial de la Salud. (2011). Decenio de acción para la seguridad vial. Salvemos millones de vidas (1era edición).
29. Sánchez-Toledo, A., Baraza, X. (2013). Como gestionar la seguridad vial: La norma ISO 39001. Revista Formación de seguridad laboral. Disponible en: <http://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero04/dossier/asanchez.html>

30. Salas, C. (2015). Seguridad vial laboral escenario preventivo necesario. ISO 39001, la herramienta ideal. Documento Técnico MC Laboral, Noviembre.
31. Salas, C., Saro, H., Rodríguez, L. (s.f). La seguridad vial laboral. Del plan de movilidad vial a la ISO 39001. Recuperado de: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/82262/ID+20585+TR+ABAJO+ORP+2014+DEFIN.pdf;jsessionid=E8CE7A7548D7C6B5BC50E3077DDF2A56?sequence=1>.
32. Salazar, A. (2003). Estructuras organizacionales y tipos de organigramas. Recuperado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/206041/AVA\\_2015-2/Lecturas/Estructuras\\_organizacionales\\_y\\_tipos\\_de\\_organigramas.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/206041/AVA_2015-2/Lecturas/Estructuras_organizacionales_y_tipos_de_organigramas.pdf)
33. Sánchez, A. (s.f.). *UNE ISO 39001* Sistemas de gestión de la seguridad vial, RTS (Road Traffic Safety). Jornada Técnica Seguridad Vial en la Empresa, Valencia, España. Disponible en: [http://archive.etsc.eu/documents/ISO\\_39001-AENOR-Agustin\\_Sanchez.pdf](http://archive.etsc.eu/documents/ISO_39001-AENOR-Agustin_Sanchez.pdf).
34. Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC (2015). Seguridad Vial. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/04/FICHA-SOBRE-SEGURIDAD-VIAL.pdf>




## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Organigrama Jorquera Transportes S.A



## Anexo 2. Plan de Auditoría según Nch ISO 39001:2014.

<b>Plan de Auditoría: SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD VIAL. ISO 39001/2012.</b>		
		Página 1 de 3
Empresa:	Jorquera Transporte S.A. Avenida Las Industrias N°7190, Los Ángeles , Chile	
Alcance del sistema:	"TRANSPORTE DE CARGA INFLAMABLE POR CARRETERA PARA CLIENTES DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE"	
Norma(s):	ISO 39001:2012. Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial - Requisitos	
Tipo de auditoría:	Auditoría de Diagnóstico	
Objetivo de auditoría:	Determinar la conformidad del sistema de gestión de acuerdo con los criterios de auditoría, evaluando la capacidad que tiene la organización para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a través de su eficacia en sus objetivos especificados y cuando corresponda la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión orientado en la seguridad vial.	
Responsable auditoría:	Pedro Garrido	
Idioma de la auditoría:	Castellano	
Auditor Líder (profesor):	Adrián Silva (AS)	Auditor (estudiante): René Ramos (RR)
Tiempo de auditoría para sitio:	AS 4 hrs; RR 4 hrs	
Lugar y fecha plan auditoría:	Los Ángeles, por definir	
Aspectos de Seguridad:	El responsable de la auditoría acompañará a los auditores durante toda la auditoría. El equipo auditor debe ser informado acerca de los aspectos relevantes sobre la Salud y Seguridad ocupacional en la empresa.	

**Plan de Auditoría: SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD VIAL. ISO 39001/2012.**



Página 2 de 3

Fecha /Horario	Departamento y/o Proceso	Auditor	Persona de contacto	Capitulo de la norma
08:30-09:00	Reunión de entrada	AS / RR	Subgerente de Operaciones PR. área transporte de combustible inflamable	Capitulo Introdutorio
09:00-09:30	Dirección / Gerente General / Gerente Sucursal	AS / RR	Subgerente de Operaciones	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Generalidades 6.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Factores de desempeño en SV 6.4 Objetivos de SV y planificación para lograrlos 7.1 Coordinación 7.2 Recursos 7.4 Comunicación 9.4 Revisión por la dirección
09:30-10:30	Responsable del sistema de gestión	AS / RR	Prevencionista de riesgos área transporte combustibles inflamables	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas De las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SV 4.4 Sistema de gestión de la SV 7.6 Información documentada 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Auditoría interna Cap. 10
10:30-11:30	Gerente Operaciones	AS / RR	Jefe de Transporte Químico combustible	6.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.4 Objetivos de SV y planificación para lograrlos 7.2 Recursos 7.3 Competencia 7.4 Toma de conciencia 7.5 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación y respuesta a las emergencias 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Investigación de accidentes de tránsito y otros incidentes de tránsito.
11:30-12:00	Mantenimiento (taller, pañol)	AS / RR	Ingeniero en Mantención	7.2 Recursos
12:00-12:30	Recursos humanos	AS / RR	Jefe Recursos Humanos	7.1 Coordinación 7.2 Recursos 7.3 Competencia 7.4 Toma de conciencia
12:30-13:00	Reunión final	AS / RR		

**Plan de Auditoría: SISTEMA DE GESTIÓN EN  
SEGURIDAD VIAL. ISO 39001/2012.**



Página 3 de 3

Posibles temas pendientes serán revisados posteriormente por el Auditor (estudiante).  
Las personas de contacto en la empresa deben ser mencionadas en el plan de auditoría.  
Los documentos serán tratados de forma confidencial.  
Distribución en la Empresa: (a determinar por el auditado).

Distribución del Plan de auditoría:

Empresa     Entidad de certificación     Equipo auditor



### Anexo 3. Lista de verificación Nch. ISO 39001/2014.

Norma	Cláusula	Cumplimiento	
		SI	NO
NORMA CHILENA Nch. ISO 39001:2014	<b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
	<b>4.1 Conocimientos de la organización y su contexto</b>		
	4.1.1 ¿La empresa ha identificado su rol en el sistema vial?		X
	4.1.2 ¿Se ha identificado los procesos, actividades y funciones de la organización que afectan la seguridad vial?		X
	4.1.3 Determinación de la secuencia e interacciones de los procesos, actividades y funciones mencionadas anteriormente.		X
	<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>		
	4.2.1 ¿Se determinan las partes interesadas que son pertinentes a un sistema de gestión en la seguridad vial?	X	
	4.2.2 ¿Se presentan los requisitos de las partes interesadas en el sistema de SV?	X	
	4.2.3 ¿Se han determinado los requisitos legales relacionados en SV, que la organización suscriba?	X	
	<b>4.3 Determinación del alcance de sistema de gestión de la SV</b>		
	4.3.1 ¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad de un sistema de gestión en SV?		X
	<b>5 LIDERAZGO</b>		
	<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>		
	5.1.1 ¿Se ha establecido la política y los objetivos de SV, y que a su vez, sean compatibles con los objetivos de la organización?		X
	5.1.2 ¿Se asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión en SV en los procesos de negocio de la organización?		X
	5.1.3 ¿Se encuentran disponibles recursos para el funcionamiento de un sistema de gestión en SV?	X	
5.1.4 ¿Se observa liderazgo y compromiso por parte de la alta gerencia adoptando la eliminación de las muertes y heridas graves derivadas de accidentes de tránsito, como un objetivo a largo plazo?		X	



### Lista de verificación NCh ISO 39001/2014



5.1.5 ¿La organización adopta un enfoque de procesos de manera transparente, con la participación de todos los niveles de la organización?	X	
5.1.6 A nivel gerencial, ¿Se disponen de los recursos que establecen, implementan, mantienen y mejoran de forma continua el sistema de gestión en SV?		X
5.1.7 A nivel gerencial, ¿Se comunican la importancia del cumplimiento de la legislación pertinente en lo que se refiere a los resultados del sistema de gestión en SV a todo el personal de la organización?		X
5.1.8 ¿Se presenta el apoyo a otros roles por parte de la gerencia, para demostrar liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad?		X
<b>5.2 Política</b>		
5.2.1 ¿Se establece una política de acuerdo al propósito de la organización?		X
5.2.2 ¿Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos y metas en SV?		X
5.2.3 ¿Incluye el compromiso de cumplir los requisitos legales y la mejora continua?		X
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>		
5.3.1 ¿La alta gerencia se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización?	X	
5.3.2 ¿Se asignaron responsables y autoridades con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma?		X
5.3.3 ¿Se informa a la alta gerencia sobre el desempeño de un sistema de gestión en SV, incluyendo recomendaciones de mejora?		X
<b>6 PLANIFICACIÓN</b>		
<b>6.1 Generalidades</b>		
6.1.1 ¿Se sigue un proceso que revise el desempeño actual en SV en el cual se determinen los riesgos y oportunidades, seleccione factores de desempeño en SV, analice los objetivos a largo plazo, metas, y planes para conseguirlos?		X



### Lista de verificación NCh ISO 39001/2014



6.1.2 ¿Para la revisión de desempeño, se toma en consideración el contexto de la organización y su liderazgo, poniendo énfasis en los procesos, actividades y funciones asociadas que puedan tener impacto en SV, siendo este cuantificable.?		X
<b>6.2 Acciones para tratar riesgos y oportunidades</b>		
6.2.1 ¿La organización considera los puntos 4.1 y 4.2 de la norma, con el fin de determinar los riesgos y oportunidades, para la planificación de un sistema de gestión en SV?		X
6.2.2 ¿La organización planifica las acciones para tratar riesgos y oportunidades, de manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos de sistema de gestión de la SV?	X	
6.2.3 ¿Se evalúa la eficacia de sus acciones en SV?		X
<b>6.3 Factores de desempeño en SV</b>		
6.3.1 ¿Se identifican los factores de exposición al riesgo, en lo que respecta a distancia recorrida, volumen de tránsito, desglosando por tipo de vehículo y usuario de la vía, estando o no afectados por la organización?	X	
6.3.2 ¿Se identifican los factores finales (resultados) de un sistema de gestión en SV?	X	
6.3.3 ¿Se identifican factores intermedios: planificación, diseño, y uso seguro de la red vial, como por ejemplo: uso de vías adecuadas, en función del tipo de vehículo, usuario, carga y equipamiento; uso de equipo de seguridad, velocidad de conducción segura, condiciones de los conductores, entre otros?	X	
<b>6.4 Objetivos de la SV y planificación para lograrlos</b>		
6.4.1 ¿Los objetivos en SV, son coherentes con la política de SV, medibles, tener en cuenta requisitos aplicables, ser objeto de seguimiento, ser comunicados y actualizados?		X
6.4.2 ¿Los objetivos y metas en SV, se encuentran documentados?		X
6.4.3 ¿Los planes de acción se encuentran documentados?		X



### Lista de verificación NCh ISO 39001/2014



Norma	Clausula	Cumplimiento	
		SI	NO
NORMA CHILENA Nch ISO 39001:2014	<b>7 SOPORTE</b>		
	<b>7.1 Coordinación</b>		
	7.1.1 ¿Existe coordinación de las funciones y niveles de la organización, y las partes interesadas?		X
	<b>7.2 Recursos</b>		
	7.2.1 ¿Se dispone de los recursos y marco de asignación necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SV de manera de alcanzar sus objetivos y metas?		X
	<b>7.3 Competencia</b>		
	7.3.1 ¿Se determinan las competencias necesarias de las persona que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta su desempeño en SV?	X	
	7.3.2 ¿Se asegura que las personas con competentes en sus actividades, basándose en su educación, formación o experiencia?	X	
	7.3.3 Si es necesario, ¿se toman acciones para adquirir las competencias necesarias y posteriormente se evalúa?	X	
	7.3.4 ¿Se conserva la información apropiada para evidenciar la competencia?		X
	<b>7.4 Toma de conciencia</b>		
	7.4.1 ¿La organización tiene conciencia de la existencia de una política en SV?		X
	7.4.2 ¿La organización conoce la contribución del sistema de gestión en SV, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño en SV?		X
	7.4.3 ¿La organización conoce la implicación de no cumplir los requisitos de un sistema de gestión de la SV?	X	
7.4.4 ¿La organización conoce la información y lecciones aprendidas de los principales incidentes de tránsito que ha sufrido la organización?	X		





### Lista de verificación NCh ISO 39001/2014



<b>7.5 Comunicación</b>		
7.5.1 ¿Se establecen procesos de comunicación interna y externa, incluyendo el contenido de comunicación, cuando comunicar y a quién comunicar?		X
<b>7.6 Información documentada</b>		
<b>7.6.1 Generalidades</b>		
7.6.1.1 ¿Se incluye la información documentada de la norma?		X
7.6.1.2 ¿La información documentada contribuye para la eficacia de un sistema de gestión en SV?		X
<b>7.6.2 Creación y actualización</b>		
7.6.2.1 ¿La información documentada posee identificación y descripción (Título, fecha, autor o referencias)?		X
7.6.2.2 ¿Posee un formato apropiado y sus medios de soporte?		X
7.6.2.3 ¿El documento posee la aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación?		X
<b>7.6.3 Control de la información documentada</b>		
7.6.3.1 ¿La información documentada se encuentra disponible y es adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite?	x	
7.6.3.2 ¿La información documentada está debidamente protegida contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad?		X
7.6.3.4 ¿Se controla las actividades de la información documentada en relación a la distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación; retención y disposición?		X
<b>8 OPERACIÓN</b>		
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>		
8.1 ¿Se establecen criterios para los procesos?		X
8.2 ¿Se implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios de la organización, generando información documentada?		X
8.3 ¿Los procesos contratados externamente son controlados?		X



### Lista de verificación NCh ISO 39001/2014



<b>8.2 Preparación y respuesta de emergencias</b>		
8.2.1 ¿La organización revisa de manera periódica y cuando es necesario, su preparación frente a accidentes en la vía, en los que tenga que ver la organización y disponer de procedimientos de respuesta?		X
8.2.2 ¿La organización ensaya los procedimientos de emergencia cuando sea posible?		X
<b>9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>		
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>		
9.1.1 ¿Se han determinado las acciones de seguimiento, medición, formas de análisis y evaluación de un sistema en SV? (documentación)	X	
<b>9.2 Investigación de accidentes de tránsito y otros incidentes de tránsito</b>		
9.2.1 ¿La organización presenta procedimientos para realizar la investigación de accidentes, y que estos se encuentren documentados?		X
<b>9.3 Auditoría Interna</b>		
9.3.1 ¿La organización realiza auditorías internas, con el fin de conocer el cumplimiento en la SV, en lo que respecta a sus propios requisitos, como los de la norma?		X
9.3.2 ¿La auditoría interna entrega información documentada, con los procedimientos, frecuencia, métodos y que los resultados son informados a la gerencia?		X
<b>9.4 Revisión por la gerencia</b>		
9.4.1 ¿La Gerencia revisa para evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia, incluyendo consideraciones como: no conformidades, comunicación entre las partes interesadas, mejoras correctivas, entre otros? (Documentado)		X
<b>10. MEJORA</b>		
<b>10.1 No conformidades y acciones correctivas</b>		
10.1.1 ¿La organización reacciona a las "no conformidades" y toma acciones para controlar y corregir, para posteriormente evaluación la acción tomada?		X
<b>10.2 Mejora continua</b>		
10.2.1 ¿La empresa mejora continuamente la idoneidad, adecuación, y eficacia del sistema de gestión en SV?		X

## Anexo 4. Política de Gestión Integrada Jorquera Transportes S.A.

### POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDIO AMBIENTE



**JORQUERA Transporte S.A.**, somos una empresa dedicada a la actividad del transporte de carga y servicios asociados, principalmente en el territorio nacional. Buscamos entregar un servicio confiable, seguro, de alta calidad, con tecnología de punta, financiado operativamente y con rentabilidades positivas. Estamos orientados a la satisfacción de nuestros clientes, al uso eficiente de la energía minimizando sus efectos adversos, mantenemos el compromiso permanente con el bienestar de nuestros colaboradores, del medio ambiente y de la comunidad. Para ello establecemos los siguientes principios:

● **Compromiso con nuestros clientes**

En el cumplimiento de la calidad, en la entrega de los servicios ofrecidos y acordados.

● **Compromiso de la alta Dirección**

En asegurar la disponibilidad de información y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas establecidas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Eficiencia Energética y otros compromisos que la organización suscriba.

● **Compromiso con el Mejoramiento Continuo**

En la calidad de los servicios que brinda, reduciendo paulatinamente los riesgos en las operaciones, minimizando la contaminación y aumentando el desempeño energético.

Esto se logra mediante el desarrollo del capital humano, acogiendo las iniciativas de los trabajadores, incorporando herramientas tecnológicas y de gestión disponibles en el mercado y gestionando los residuos peligrosos, todo esto a través de una revisión periódica de: Objetivos, Metas, Riesgos e Indicadores de Calidad, Gestión de Desempeño Energético e Impactos Ambientales.

● **Asegurar cumplimiento de la Legislación Vigente y otros requisitos**

En el ámbito de las Operaciones de Transporte, de Seguridad y Salud Ocupacional, uso de la Energía y efectos en el Medio Ambiente y la Comunidad, que sean aplicables a las actividades y servicios que se desarrollan para satisfacer a los clientes.

● **Compromiso con las adquisiciones**

En gestionar la adquisición de productos y servicios de calidad y energéticamente eficientes para el desarrollo del negocio, así como el diseño eficiente de nuevos procesos y/o instalaciones a fin de mejorar el desempeño energético de la organización, siempre que no se comprometa la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros cliente.

● **Compromiso y Responsabilidad en la Gestión**

En promover el Compromiso y Responsabilidad de las Personas de la organización en la Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Energética y Medio Ambiente a través de una permanente:

- Formación, capacitación y motivación.
- Prevención de Riesgos para la Seguridad de los Trabajadores.
- Promoción de las buenas prácticas entre sus Clientes, Proveedores y Colaboradores.
- Planificación y control, buscando la trazabilidad de los servicios que brinda, estableciendo y documentando claramente los procesos que se desarrollan.

  
Víctor Manuel Jorquera Poblete  
Gerente General

Los Ángeles, Junio de 2014.



**Anexo 5. Guía metodológica para la implementación de la Norma ISO 39001.**

**Universidad de Concepción  
Campus Los Ángeles  
Escuela de Ciencias y Tecnología  
Departamento de Ciencias y Tecnología Vegetal**



**René Waldo Ramos Quezada  
Ingeniería en Prevención de Riesgos  
Los Ángeles, Chile**

**2017**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento tiene la finalidad de entregar los lineamientos necesarios para la organización con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que estipula la norma ISO 39.001:2012, y a su vez, sean aplicables a la empresa Jorquera Transportes S.A.

El propósito de la implementación de este sistema nace primeramente del plan de acción lanzado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), orientado a la disminución de accidentes fatales y/o graves derivados de accidentes de tránsito. La norma ISO 39.001:2012, nace como una herramienta que permita a las organizaciones reducir, y en última instancia, eliminar la incidencia y riesgo de muertes y heridas graves en los que se vea afectado la empresa.

Con la adopción de esta norma, la organización debería ser capaz de obtener resultados en seguridad vial que supere los niveles de cumplimiento que estipulan las leyes y normas vigentes en el país y generar sus propios objetivos que permitan contribuir a la disminución de accidentes laborales viales.

## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE APLICACIÓN.**

### **2.1 Objetivo General**

Este documento busca entregar ayuda para solventar las no conformidades que presenta la organización, visualizadas a través de una auditoría de diagnóstico, tomando en comparación los requisitos expuestos en la Norma Chilena NCh. 39001:2014, para la empresa Jorquera Transportes S.A.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar y definir conceptos que se relacionan con el sistema vial y los que se presentan en la norma ISO 39001.
- Entregar lineamientos que permitan a Jorquera Transportes S.A, dar cumplimiento a las temáticas abordables presentadas en la norma ISO 39001.

- Generar una herramienta que permita entregar una visión genérica para el cumplimiento de las no conformidades observadas en la auditoría de diagnóstico.

### **3. ALCANCE DE LA GUÍA METODOLÓGICA**

Esta guía desea entregar los lineamientos necesarios para el funcionamiento de un sistema de gestión de la seguridad vial (SGSV). Como lo estipula la norma, este sistema puede ser implementado a toda la estructura organizativa de la empresa Jorquera Transportes S.A, o sólo a las áreas que la organización estime conveniente implementar. Es por ello, que la siguiente guía está confeccionada teniendo en cuentas todos los procesos, áreas y actividades de la empresa que tengan relación con el transporte de combustible de sustancias inflamables. Esta guía debe ser revisada, modificada y actualizada si se desea replicar en todas las áreas de la empresa que tengan relación con la seguridad vial, puesto que sólo trabaja las no conformidades que se presentaron en el área de transporte de sustancias inflamables. Se debe considerar por parte de la empresa, que esta herramienta no es la única manera de abordar las no conformidades que presenta la organización, pero que sirve como forma de poder dar cumplimiento a dichos incumplimientos.

Se debe tener en consideración, que esta guía metodológica no verifica los procesos de implementación, y que por lo tanto no asegura la certificación del SGSV.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- 1) **Auditoría:** procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de estas. Ese tipo de auditorías pueden ser de forma interna, externa o combinada.
- 2) **Auditor:** persona con atributos demostrados y competencia, para llevar a cabo una auditoría.
- 3) **Criterios de Auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se usan como referencia con los que se compara la evidencia de auditoría.
- 4) **Evidencia de la Auditoría:** registros, declaraciones de hechos, o cualquier otra información que es pertinente a los criterios de la auditoría y que a su vez, sea verificable.
- 5) **Mejor información disponible:** información disponible para la organización que tiene en cuenta cualquier limitación conocida de los datos o modelos que se usan, o la posibilidad de divergencia entre los expertos.
- 6) **Compromiso:** nivel de trabajo y dedicación a un sistema de gestión.
- 7) **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- 8) **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- 9) **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño
- 10) **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad.
- 11) **Acción Correctiva:** acción para eliminar las causas de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- 12) **Muerte:** pérdida de una vida humana como consecuencia directa de un accidente de tránsito.
- 13) **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

- 14) **Eficacia:** grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 15) **Parte Interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- 16) **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr dichos objetivos.
- 17) **Medición:** proceso para determinar un valor.
- 18) **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, proceso o actividad.
- 19) **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- 20) **Objetivo:** resultados que se desean obtener para el cumplimiento de un requisito.
- 21) **Organización:** persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidad, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- 22) **Externalizar:** establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización
- 23) **Desempeño:** resultados que obtienen las organizaciones que a su vez sea medible para observar el cumplimiento de los objetivos.
- 24) **Política:** intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta gerencia.
- 25) **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.
- 26) **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
- 27) **Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en elementos de salida
- 28) **Requisito:** necesidad o expectativa que se encuentra establecida, generalmente implícita u obligatoria.



- 29) **Riesgo:** probabilidad que ocurra un incidente, lo que provoca un efecto de incertidumbre.
- 30) **Vía Pública:** superficie que usan los vehículos y las personas para viajar, incluida la zona colindante.
- 31) **Red Vial:** sistema de vías públicas.
- 32) **Tránsito vial:** uso motorizado o no de una vía pública
- 33) **Accidente de tránsito:** colisión u otro tipo de impacto dentro de la vía pública que puede causar la muerte, lesión o daño.
- 34) **Incidente de tránsito:** suceso proveniente de un elemento del sistema vial o de factores externos del mismo.
- 35) **Seguridad vial, SV:** factores y condiciones relacionados con accidentes de tránsito y otros incidentes de tránsito que tienen un impacto real o potencial, como la muerte o heridas graves.
- 36) **Sistema vial:** vía pública, vehículos, sistema de emergencias médicas y usuarios de vía, así como sus interacciones.
- 37) **Usuario de la vía:** cualquier persona que se encuentra en la vía pública.
- 38) **Defecto de la seguridad vial:** aparición de condicionantes y factores relacionados con el sistema vial, identificados como causantes de los accidentes de tránsito y de los incidentes de tránsito, que provocan, o tienen el potencial de provocar, la muerte o heridas graves a los usuarios de la vía.
- 39) **Acción correctiva de seguridad vial:** acción que elimina la causa de los accidentes de tránsito.
- 40) **Desempeño en seguridad vial:** resultados medibles de la gestión de una organización a su contribución a la seguridad vial.
- 41) **Factor de desempeño en seguridad vial:** factor medible, elemento o criterio de contribuye a la seguridad vial en que una organización puede ejercer influencia, y que permite determinar los impactos en la seguridad vial.

- 42) **Acción preventiva de seguridad vial:** acción que elimina o reduce el riesgo de los accidentes de tránsito
- 43) **Meta de seguridad vial:** desempeño detallado que se quiere conseguir, coherente con la política y los objetivos de seguridad vial que una organización se aplica a si misma o en colaboración con partes interesadas.
- 44) **Herida grave:** herida con un impacto a largo plazo para la salud, o que no causa daño menor en el cuerpo de una persona o sus funciones, derivada de tránsito.
- 45) **Alta gerencia:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.



## **5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

### **5.1. Conocimiento de la Organización y su contexto**

La organización debe determinar los asuntos tanto externos como internos que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr resultados previstos de su sistema de gestión de la SV, para lo cual debe identificar su rol en el sistema vial.

#### **Guía para 5.1**

##### **Identificación del rol en el sistema vial.**

Transportes Jorquera ha identificado los procesos, actividades y funciones de la organización que afectan la seguridad vial, determinando como primera instancia las interacciones de sus procesos en un sistema vial. Aun así, se debe determinar el rol que cumple la organización en el sistema vial, detallando las implicancias en la que se ve responsable en caso de un accidente, que involucre al personal de la organización y su flota vehicular. Identificar su rol en el sistema vial, permite identificar de manera más sencilla y detalla los objetivos y metas en Seguridad Vial, con el propósito de generar compromiso dentro de la organización.

### **5.2 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad Vial.**

Jorquera Transportes debe determinar los límites y aplicabilidad de sistema de gestión de la seguridad vial para establecer su alcance. Para determinarlo, la organización debe considerar:

- Las cuestiones externas e internas que tengan relación con los procesos en los cuales se desea implementar el sistema de gestión y todas las actividades que se involucren con este.
- Cumplir con los requisitos de las partes interesadas en el cumplimiento del sistema de gestión, incluyendo los requisitos legales según la normativa aplicable.

- Cumplir con los requisitos de planificación del Capítulo 6 del presente documento.

Jorquera Transportes S.A, debe identificar los resultados que se pretenden obtener con el sistema de gestión de la seguridad vial, que deban incluir la disminución y, en el último caso, la eliminación de muertes y heridas graves derivadas de los accidentes de tránsito en los que tenga influencia.

### **Guía para 5.2**

#### **Determinación del alcance de gestión de la seguridad vial.**

Para determinar el alcance del sistema de gestión es necesario conocer los requerimientos de las partes interesadas para su cumplimiento. Para ello es necesario tener dentro la organización un comité de gestión de la seguridad vial, quien se comunicará con los interesados a fin de acordar medidas que permitan el cumplimiento del sistema de gestión. Este comité puede estar conformado por los responsables del funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad vial, o por un representante a nivel gerencial y uno por parte de los trabajadores del área en la que se implementará el sistema (transporte de combustibles).

La exención de alguna de las consideraciones que solicita el alcance del sistema de gestión, es necesario que se encuentre documentado, a fin de dar respuesta posterior, del porque no se considera este punto, cuando se lleve a cabo una auditoría interna o externa. Esto permite llevar un control de las partes influyentes en el sistema de gestión.

## 6. LIDERAZGO

### 6.1. Liderazgo y compromiso

Para que el sistema de gestión en seguridad vial funcione de manera exitosa, se debe demostrar un alto nivel de compromiso por parte de la gerencia. Por ello, el nivel gerencial debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a funcionamiento y mejora del sistema de gestión de la seguridad vial.

Para ello:

- Se debe asegurar que se establezca la política y los objetivos de la seguridad vial, y que estos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la seguridad vial en los procesos de licitación y negocio de la organización
- Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles.
- Adoptando por la alta gerencia el compromiso de la eliminación de las muertes y heridas graves derivadas de los accidentes de tránsito como un objetivo a largo plazo, así como los resultados que se deseen alcanzar.
- Trabajar en conjunto con aquellas partes interesadas en contribuir a un sistema vial seguro para alcanzar los objetivos de seguridad vial que se establezca la organización.
- Asegurar que la organización adopta un enfoque de procesos para alcanzar los resultados de seguridad vial que garanticen procesos transparentes y una participación de todos los niveles de la organización.
- Priorizar acciones estratégicas y seleccionando líneas de acción específicas, basadas en la mejor información disponible para alcanzar los resultados previstos por el sistema de gestión.

- Disponiendo de recursos que establezcan, implementen y mejoren de forma continua el sistema de gestión.
- Asegurando que el sistema de gestión logra resultados previstos gracias al enfoque basado en los resultados de Jorquera Transportes S.A.
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando a los roles responsables del funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad vial, demostrando liderazgo aplicado sus áreas de responsabilidad.

### **Guía para 6.1.**

#### **Liderazgo y compromiso**

Una de las formas en las que el nivel gerencial puede manifestar su compromiso con el funcionamiento de un sistema de gestión en la seguridad vial, es entregando formación en seguridad vial a los niveles que tienen relación con el área de transportes de sustancias inflamables. En caso que estas actividades sean exitosas para los objetivos en seguridad vial, pueden ser replicados a todos los niveles de la organización.

El nivel gerencial, puede motivar y entregar autoridad a las personas que contribuyen de manera efectiva en el funcionamiento del sistema de gestión, reforzando la asunción de responsabilidades orientados en los resultados del sistema de gestión y generando un espacio dentro de la organización en la que cada nivel tenga participación en la evaluación del funcionamiento del SGSV y cumplimiento de los objetivos en seguridad vial.

### **6.2 Política**

La organización debe tener debe tener considerado y comprendido el contexto en el cual aplica la seguridad vial, junto con las implicaciones en las que

podría tener relación, para la disminución de accidentes laborales viales, ya sean estos de carácter grave o fatal. Es por ello, que es necesaria la implementación de una política en seguridad vial, ya que este documento proporciona el marco en el cual trabajará la organización, en donde se determinarán los objetivos y metas que se proponga Jorquera Transportes S.A y entregará las pautas para implementar y mejorar el sistema de gestión de seguridad vial con la idea de que se puedan realizar mejoras de manera continua.

Esta política permite a la organización reflejar el compromiso de la alta gerencia en la eliminación y/o disminución de accidentes con consecuencias graves y/o fatales, el cumplimiento de la normativa vigente del país, y otros ámbitos que ellos mismos estimen conveniente. Es necesario que la política sea clara, con el objetivo de ser comprendida por todos los niveles de la organización y por las partes externas interesadas en trabajar con Jorquera Transportes S.A.

#### **Guía para 6.2**

Cuando se plantea la idea de que la política sea comprendida por las partes interesadas en el funcionamiento del sistema de gestión, se desea dar a entender que este documento debe encontrarse visible y de cómodo sentido para las partes internas y externas.

Se debe considerar como partes internas interesadas en el SGSV a: trabajadores de la empresa Jorquera Transportes S.A, Nivel Gerencial, y Propietarios de Jorquera Transportes S.A.

Las partes externas interesadas en la seguridad vial son: Proveedores, Sociedad, Acreedores, Clientes y entidades gubernamentales.

Estas partes interesadas deben estar siempre en conocimiento de la política en seguridad vial, y ser informados en cuanto se le realicen modificaciones.

Este documento puede ser vinculado o combinado con otras políticas que mantiene la empresa y que a su vez, no pierda el significado de negocio de la organización. Es de vital importancia, comunicar la creación de la política a toda la empresa, con la finalidad de crear conciencia antes de su puesta en marcha, y así, posteriormente poder generar responsables de su funcionamiento.

En resumen, la alta gerencia de Jorquera Transportes S.A debe establecer una política en seguridad vial que:

- Sea adecuada al propósito de la organización
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos y las metas de la seguridad vial
- Incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables
- Incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la seguridad vial

Este documento debe:

- Estar disponible como información documentada
- Ser comunicada dentro de la organización
- Estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado.

## **7. Planificación**

### **7.1 Generalidades**

Jorquera Transportes debe seguir un proceso que revise el desempeño en seguridad vial actual, que le permita determinar los riesgos y oportunidades, para luego seleccionar los factores de desempeño en seguridad vial en los que se va a trabajar, analizando las tareas que se puedan llevar a cabo, con el fin de establecer objetivos y metas en seguridad vial y planes para conseguirlos a mediano y largo plazo.



Para la revisión del desempeño en seguridad vial, se debe tener en cuenta el contexto de la organización y su liderazgo, enfocándose en los procesos, actividades y funciones asociadas de la organización que puedan tener impacto en la seguridad vial. El desempeño en seguridad vial debe ser cuantificable cuando sea posible y evaluar los impactos potenciales futuros de acuerdo a los factores de desempeño que la empresa determine en la cláusula 3.2 de este documento.

## **7.2 Acciones para tratar riesgos y oportunidades**

Al planificar el sistema de gestión de la seguridad vial, Jorquera Transportes debe considerar las cuestiones referidas al contexto de la organización y las partes interesadas, y determinar los riesgos y oportunidades con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la seguridad vial pueda lograr los resultados previstos.
- Prevenir o reducir los efectos no deseados
- Lograr la mejora continua

Jorquera Transportes debe planificar:

- Las acciones para tratar riesgos y oportunidades
- La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la seguridad vial
- Evaluar la eficacia de estas acciones.

## **7.3 Factores de desempeño en seguridad vial**

Jorquera Transportes debe identificar los factores de desempeño que debe tener en cuenta para el funcionamiento de un sistema de gestión de la seguridad vial. La mayoría de los factores de desempeño relacionado al área de transportes son genéricos, es decir, pueden ser usados por la mayor parte de las organizaciones que realizan las mismas actividades que esta organización.

La organización debe priorizar los siguientes factores de desempeño:

- **Factores de exposición al riesgo:** Es necesario que Jorquera Transportes S.A, considere hasta qué punto se expone a los riesgos dentro de un sistema vial, a fin de determinar de manera más eficaz el de factor de desempeño a considerar. Los riesgos de la seguridad vial, están directamente relacionados con el tipo de usuario de la vía u otro tipo de factor a tener en cuenta dentro de su historial de conducción (en caso de un trabajador de la organización). Otro punto a considerar, es el tipo de vehículo que se utiliza para el transporte de combustible (en este caso), y su método de transporte. Identificar el nivel de exposición dentro de un sistema vial, es lo fundamental para la elección del mejor factor de desempeño a considerar dentro del sistema de gestión de la seguridad vial.
- **Factores finales de resultado de la seguridad vial:** Estos factores de desempeño permiten tener en cuenta la gravedad de los accidentes (sean graves o fatales), el coste humano y económico, y las tareas realizadas para la recolección de datos. Saber hasta dónde la organización se ve afectada debido a los costos humanos y económicos, permite obtener información tangible de los factores de desempeño que se deben priorizar.
- **Factores intermedios de resultados de la seguridad vial:** El sistema de tránsito, es un área de compleja actividad al momento de querer implementar un plan que permita disminuir el número de accidentes viales. Esto se debe, al número de usuarios de la vía y las responsabilidades compartidas en caso de algún incidente, siendo esta actividad, la de mayor complejidad dentro del sistema de gestión. Es por ello, que los factores intermedios de resultados se encuentran mayormente ligados a los factores finales, que a los factores de desempeño. Aun así, Los factores intermedios son los que necesitan de mayor atención.

### **Guía para 7.3**

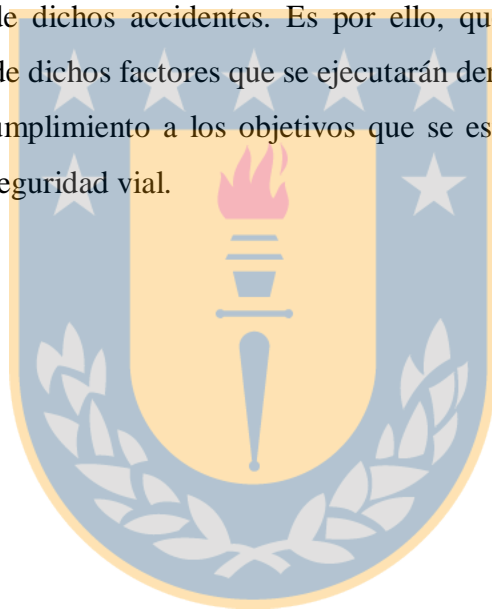
#### **Factores de desempeño en seguridad vial**

Jorquera Transportes S.A, debe determinar los factores de desempeño que más se asocien a las labores que realiza la organización para determinar las líneas de acción y control que llevará el sistema de gestión de la seguridad vial. Algunos de ellos pueden ser:

- Factores de exposición a riesgos: Se pueden considerar como factores de desempeño, el volumen de tránsito de una determinada zona pertinente para la organización, la cantidad de viajes realizados por un conductor de sustancias inflamables, el volumen de transportes, entre otros que considere la organización.
- Factores finales de resultado de la seguridad vial: Se puede considerar como factor de desempeño final, el número de accidentes clasificándolos en lesiones menores, graves o fatales, la pérdida de la productividad, recuperación, tratamiento y rehabilitación, entre otros que considere la organización.
- Factores intermedios de la seguridad vial: son los factores más complicados de identificar y llevar control, debido a que son muchos los factores que pueden incidir en la ocurrencia de un incidente. La organización puede considerar factores como el diseño vial por donde se transportan as sustancias inflamables, las velocidades de conducción., uso de equipo personal de la seguridad vial (uso de cinturón de seguridad. Chaleco reflectante en caso de bajar del vehículo, entre otros), condiciones de salud del conductor, el retiro de vehículo no apto para el tránsito, entre otros factores que considere la organización.

#### **7.4 Objetivos de la seguridad vial y planificación para lograrlos**

Los objetivos y metas que se establezca Jorquera Transportes S.A deben ser específicos y preferentemente medibles, teniendo en cuenta la capacidad de gestión que tenga la organización para que dicho objetivos sean alcanzables. Unos de los objetivos más generales que se han presentado en las organizaciones tanto públicas como privadas, ha sido la propuesta de disminuir el coste de accidentes laborales viales, determinando el número de estos dentro un periodo que considere la organización. Estos resultados finales, se consiguen determinando los factores principales, intermedios y finales que permitan la disminución de dichos accidentes. Es por ello, que es necesario realiza una planificación de dichos factores que se ejecutarán dentro de la organización, que puedan dar cumplimiento a los objetivos que se establezcan en el sistema de gestión de la seguridad vial.



## **Guía para 7.4**

### **Objetivos de la seguridad vial y planificación para lograrlos**

Los factores principales, intermedios o finales que acuerde para implementar la organización, se pueden considerar dentro de los planes y programas de acción que la organización con el fin de verificar el correcto funcionamiento de éstos. Para la implementación de dichos planes y programas, la organización debe considerar los recursos (financieros, humanos e infraestructura) necesarios para que dichos programas sean factibles y acordes a los objetivos en seguridad vial.

Dentro de los programas que permitan cumplir los objetivos en SV, se debe tener en cuenta: el método de asignación de recursos, y los mecanismos necesarios para la coordinación entre las partes interesadas; las medidas de seguimiento, medición y análisis del funcionamiento del programa; y los roles y responsabilidades de cada una de las partes que se van a involucrar. Además, se deben determinar fechas que permitan dar cumplimiento en un periodo estipulado al cumplimiento de algún objetivo que considere el sistema y permitir posteriormente, la revisión por la alta gerencia.

## **8. Soporte**

### **8.1 Coordinación**

La organización debe coordinar las funciones y niveles pertinentes que se involucren tanto con el área de transporte de sustancias inflamables, como las partes interesadas para alcanzar los beneficios del sistema de gestión. Se debe asegurar una consulta interna y externa, y que ambas, puedan coordinar sus actividades.

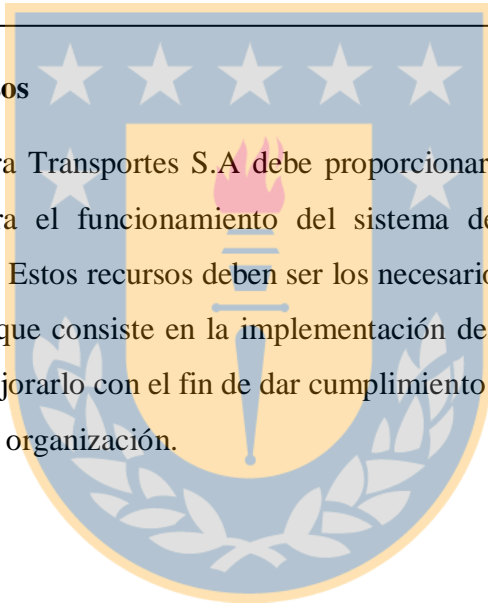
## **Guía para 8.1**

### **Coordinación**

Para el cumpla con los requerimientos de este subcapítulo, debe existir una coordinación entre las áreas que se involucren en el SGSV, esto es, por las partes interesadas en el sistema de gestión y la organización. Este tipo de coordinación se puede realizar a través de los medios convencionales, como las reuniones, o el uso de las nuevas tecnologías que permitan la comunicación de las partes, sea correo electrónico o videoconferencias. Se debe dejar un respaldo que permita verificar el las reuniones fueron efectivamente realizadas.

## **8.2 Recursos**

Jorquera Transportes S.A debe proporcionar y determinar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión orientado en la seguridad vial. Estos recursos deben ser los necesarios para el primer paso de la organización, que consiste en la implementación del sistema para luego lograr mantener y mejorarlo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas que se proponga la organización.



## **Guía para 8.2**

### **Recursos.**

Dentro del contexto de recursos se deben incluir el personal, capacitaciones, las actividades y tareas específicas para el funcionamiento del sistema, la infraestructura de la organización, la tecnología necesaria y los recursos financieros.

La organización debe tener detallado cada ítem que engloba el término Recursos, con el objetivo de que la alta gerencia pueda conocer más a fondo las áreas que necesitan mayor atención para dar cumplimiento a este subcapítulo. Una de las formas que se puede llevar un control de los recursos, es a través de un sistema de planillas que se actualicen a medida que se vayan conociendo las necesidades que tenga la organización para el cumplimiento del sistema de gestión en SV con el fin de ir solventando esas necesidades.

### **8.3 Competencia y la toma de conciencia.**

Las personas que realizan el trabajo bajo el control de Jorquera Transportes S.A, y que tengan relación con el área en la que se aplicará el SGSV, deben tomar conciencia de:

- La política de seguridad vial.
- Su contribución en la eficacia del SGSV, incluyendo los beneficios en la mejora del desempeño.
- La implicaciones de no cumplir con los requisitos del SGSV
- Información y lecciones aprendidas de los principales incidentes de tránsito en los que se ha visto involucrado Jorquera Transportes S.A

### **Guía para 8.3**

#### **Competencia y la toma de conciencia.**

La toma de conciencia, el conocimiento y la comprensión de la necesidad de un SGSV se pueden informar e inculcar al personal con capacitaciones, experiencias laborales y/o proyectos demostrativos, en los que se utilice al mismo personal de la organización o personal externo que puedan dar a conocer sus experiencias vividas, que permita generar conciencia y cultura en lo que respecta a seguridad vial. Para ello, es importante identificar a las personas responsables y establecer procesos que utilicen las técnicas mencionadas anteriormente, o las nuevas tecnologías que permitan mejorar el desempeño en SV. Todas estas actividades y procesos que ya se llevasen a cabo dentro de la organización, como por ejemplo, las pruebas médicas para la selección del personal o las pruebas de cabina, deben encontrarse documentadas, ya sea en papel o cualquier otro medio que permita acceder de manera rápida a esta información, para así dar cumplimiento al ítem “competencias” de éste subcapítulo.

#### **8.4 Comunicación**

Para que la implementación del sistema de gestión se lleve a cabo de forma exitosa, es necesario comunicar los objetivos y metas a toda la organización, aunque estos no tengan directa relación con el área de transporte de combustible inflamable. La comunicación se puede realizar de manera interna a través de reuniones de trabajo, hojas informativas e intranet.

De manera externa, se deben realizar reuniones con las partes interesadas, en la cual se pueda tomar en consideración sus preocupaciones en materia de seguridad vial. Su objetivo, es incentivar el intercambio de información y puntos de vista de ambas partes, de modo que se pueda compartir la responsabilidad en SV.



Jorquera transportes S.A debe determinar ambas comunicaciones (tanto interna como externa), teniendo en consideración:

- El contenido de la comunicación
- Cuando comunicar
- A quien comunicar

El proceso de comunicación debe ser establecido, implementado y mantenido, teniendo en cuentas los distintos niveles de la organización y de las partes interesadas.

Jorquera Transportes debe apoyar la mejora continua del desempeño en SV mediante alianzas con las partes interesadas internas y externas, promocionando un enfoque a largo plazo en los resultados en seguridad vial y los medios necesarios que permitan alcanzarlos.

#### **Guía para 8.4**

#### **Comunicación.**

Para que la comunicación y toma de conciencia sea efectiva de manera interna, se debe procurar hacer partícipe a las personas que se le informa del sistema de gestión. Esto se puede llevar a cabo, a través de la participación por medio de debates o reuniones al personal informado, permitiéndoles dar a conocer a la organización su punto de vista en relación a las mejoras posibles al sistema y las formas de control, identificado las ventajas y desventajas de los controles que se determinen llevar a cabo.

De forma externa, se puede incentivar la comunicación a través de la identificación de objetivos compartidos en seguridad vial. Esto es, generar objetivos que se apliquen, tanto en Jorquera Transportes, como en las partes interesadas. De esta manera, se logra que se mejore el desempeño en seguridad vial de forma responsable por ambas organizaciones que tienen relación con el área de transporte de sustancias inflamables.

## 8.5 Información documentada

La información documentada permite llevar un registro de todas las actividades, funciones y responsabilidades que permiten el funcionamiento del sistema de gestión en seguridad vial. A su vez, sirve como método de control que ayuda a evidenciar las actividades que no se llevaron a cabo, según la planificación que se registró dentro de la información documentada. Es de vital importancia que todo documento se encuentre accesible para el personal que estime oportunamente el nivel gerencial a fin de no perder la confidencialidad de los documentos.

### Guía para 8.5

#### Información documentada

Actualmente la organización presenta documentación que puede ser llevada al ámbito de seguridad vial laboral. Por ello, es necesario que dichos documentos se encuentren protegidos contra la pérdida de confidencialidad. Una de las maneras de hacer esto posible, es identificando a las personas que tengan libre acceso a este documento y que se logre evidenciar si existió descarga de los documentos y que en él, se identifique la persona que realizó dicha descarga. Si los documentos se encuentran en formato papel, es necesario generar un sistema de acceso a dichos documentos que estime conveniente el nivel gerencial, para llevar a cabo un control y conocer el uso que se le ha dado.

## 9. Operación

### 9.1 Preparación y respuesta ante emergencias.

La organización debe tener planificado y documentado los procedimientos de respuesta en caso de accidente laboral vial, para lograr reaccionar de manera rápida y eficaz a estos tipos de eventos. La preparación

ante emergencias cumple un rol fundamental que permite estimar los tiempos de respuesta, teniendo en consideración los sectores en donde se produzca el accidente.

### **Guía para 9.1**

#### **Preparación y respuesta ante emergencias.**

La organización debe tener uno o más procedimientos de respuesta en caso de algún incidente en ruta que puedan producir daños humanos, vehiculares o de infraestructura. Estos procedimientos se deben encontrar documentados y ser revisados periódicamente con el objetivo de realizar mejoras a la respuesta ante emergencias. La seguridad vial no solo involucra a la organización y las partes interesadas en el funcionamiento del sistema, sino que también, afecta a los usuarios de las redes viales. Es por ello, que es necesario que la organización pueda realizar una campaña de información y sensibilización que involucre a autoridades públicas como Carabineros de Chile, Municipalidad o la Dirección de Vialidad, entre otros.

## **10. Evaluación de desempeño**

### **10.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

El seguimiento, medición, análisis y evaluación que trata esta guía, es solo para lo referente a sistema de gestión de la seguridad vial. Los procedimientos y operaciones que realice la organización que no tienen vinculación con el sistema de gestión, no se tratan en este punto. Por ende, para llevar los pasos anteriormente mencionados. Se deben determinar:

- A que es necesario realizar el seguimiento, y que es necesario medir.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación con el fin de conocer resultados que sean válidos para la organización.

- Determinar los periodos en los cuales se realizarán los seguimientos y mediciones.
- Determinar los periodos de análisis, evaluación y conclusión de los resultados.

### **Guía para 10.1**

#### **Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

Antes de realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión de la seguridad vial, se deben tener presente y a su vez documentados los factores de desempeño que determinó en relación a la seguridad vial con el fin de que las determinaciones de acción referente a este capítulo, sean aplicables a dichos factores de desempeño.

Se debe desarrollar un sistema de seguimiento que permita dar a conocer los resultados que se han alcanzado gracias al sistema de gestión con el objetivo de identificar las mejoras que se pueden realizar a funcionamiento de este sistema.

#### **10.2 Investigación de accidentes de tránsito y otros incidentes de origen vial.**

Jorquera Transportes S.A debes establecer, implementar y mantener procesos que permitan registrar, investigar y analizar incidentes de tránsito en los que se vea involucrado con el fin de conocer los factores que produjeron el incidente vial.

## **Guía para 10.2**

### **Investigación de accidentes de tránsito y otros incidentes de origen vial.**

La investigación de accidentes de tránsito es una herramienta que permita conocer las causas que produjeron el incidente vial, lo que permitiría disminuir la recurrencia de dichos acontecimientos, identificando las próximas acciones preventivas y las opciones de mejora que se puedan observar.

Esta herramienta también puede ser usada para generar conciencia dentro de la organización, debido a que permitiría dar a conocer a toda la organización las lecciones aprendidas de un incidente del tipo vial, con la finalidad de que estos hechos sean mitigados (como primera instancia) o disminuidos. Es necesario documentar y mantener actualizadas las investigaciones de accidentes y los procesos que se llevaron a cabo con el fin de generar conciencia dentro de la organización, puesto que sirven como pruebas en caso de auditoría.

Una de los métodos que permite realizar la investigación de incidentes, es el método ICAM (Método de Análisis de Causas de Incidentes, siglas en inglés), el cual entrega todos los lineamientos de planificación antes de que ocurra un evento no deseado del tipo vial actuando de manera proactiva. Esta metodología se enfoca en trabajar, desde la creación de equipos de trabajo preparado para la ocurrencia de un accidente, hasta la estructura de un informe final de la investigación.

## **10.3 Auditoría Interna**

Jorquera Transportes debe realizar auditorías internas de forma periódica que permitan conocer el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad vial.

Este tipo de auditoría entrega información a la organización en lo que respecta al cumplimiento de los propios requisitos que Jorquera Transportes se ha comprometido realizar y los requisitos que estipula la norma ISO 39001/2012. También, este tipo de auditorías permite generar un parámetro que oriente en cómo sería evaluada la organización en caso de una auditoría externa.

### **Guía para 10.3**

#### **Auditoría Interna**

Jorquera Transportes S.A, debe planificar, implementar, mantener y mejorar uno o varios programas de auditorías que deben ser realizadas en periodos menores de un año y/o cuando los procesos dentro de la organización cambien.

En este tipo de auditorías, la organización debe identificar los responsables, la frecuencia y los requisitos de planificación. Es de vital importancia crear informes de cada una de las auditorías en las que se especifique la importancia de los resultados obtenidos y la comparación con las auditorías realizadas anteriormente. En el caso de los responsables que deban realizar la auditoría, estos deben estar formados y capacitados en la revisión de documentos, con el objetivo de que la auditoría se realice de manera efectiva y válida.

Actualmente la organización no presenta el personal calificado para la realización de auditorías internas, lo que genera la oportunidad de capacitar a las personas que la organización estime conveniente para realizar dicha auditoría, basándose en los requerimientos de la norma ISO 19011.

#### **10.4 Revisión por la Gerencia.**

La revisión por la gerencia, permite evaluar el sistema de gestión de la seguridad vial, observando si se cumple o no los objetivos y metas establecidos dentro de la política, la delegación de responsabilidades y líderes en el

funcionamiento del SGSV, las medidas de soporte para el funcionamiento del sistema y su grado de cumplimiento como contexto general.

Se debe incluir en la revisión: el estado de las acciones procedentes de anteriores revisiones; la información sobre el desempeño en la SV en lo que respecta a las no conformidades y mejoras; las modificaciones o cambios al sistema de gestión que estimen conveniente; la comunicación que se sostuvo con las partes interesadas en el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad vial y las investigaciones de accidentes y otros incidentes relacionados.

La información mencionada anteriormente debe estar conservada como información documentada, con el objetivo de dejar como evidencia los resultados obtenidos por el nivel gerencial y así poder conocer las oportunidades de mejora al sistema de gestión.

#### **Guía para 10.4**

##### **Revisión por la Gerencia.**

Se desea lograr con la revisión por la gerencia, poder cubrir todos los elementos del sistema de gestión de la seguridad vial, como estipula la Norma ISO 39001/2012. Esta etapa, permite conocer hasta qué punto se ha cumplido el sistema de gestión de la SV.

Es importante que el nivel gerencial realice visitas *in situ* y que permita el debate dentro de la organización y con las partes interesadas, con el fin de presentar compromiso de mejorar el desempeño en seguridad vial. La organización puede realizar evaluaciones que comparen el desempeño en seguridad vial con periodos anteriores a la puesta en marcha del sistema o con organizaciones similares a Jorquera Transportes S.A a fin de conocer si el sistema de gestión ha entregado los resultados esperados.

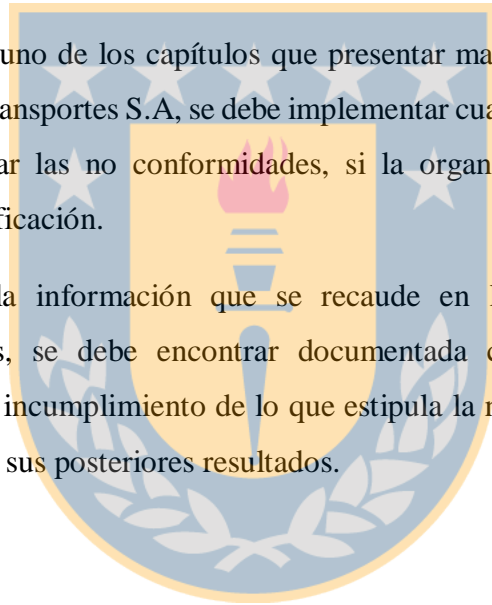
## **11. Mejora**

### **11.1 No conformidades y acciones correctivas.**

Al momento de identificar una no conformidad dentro de Jorquera Transportes, debido al incumplimiento de los requisitos de la norma o de acuerdo a las metas que se adjudicó la misma organización, se debe identificar de la manera más efectiva posible las tareas o procedimientos que permitan eliminar dicha discordancia. Estas acciones deben posteriormente ser evaluadas para observar si se pudo eliminar la no conformidad y que esta medida adoptada, no permita que se vuelva a presentar.

Al ser uno de los capítulos que presentar mayor incumplimiento dentro de Jorquera Transportes S.A, se debe implementar cualquier acción necesaria que permita mitigar las no conformidades, si la organización desea obtener una posterior certificación.

Toda la información que se recaude en lo que respecta a las no conformidades, se debe encontrar documentada con el fin de conocer la naturaleza del incumplimiento de lo que estipula la norma y las medidas que se adoptaron con sus posteriores resultados.





En los casos que no se logre eliminar una no conformidad, la organización debe adoptar medidas que permitan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad vial, incluyendo cambios dentro de este sistema o dentro de la organización.

### **Guía para 11.1**

#### **No conformidades y acciones correctivas.**

Para que Jorquera Transportes pueda tener un sistema de gestión efectivo, es decir, que cumpla con los requerimientos de la norma ISO 39001/2012 y los objetivos y metas que se establecieron, es necesario que adquiera procedimientos que permitan identificar las no conformidades que ya se presentan en la empresa o que presentan el potencial de serlo a futuro. También, estos procedimientos deben otorgar las medidas preventivas o correctivas, según sea el caso con el objetivo de eliminar de manera rápida las no conformidades que se puedan trabajar de manera inmediata.

Para ello es necesario que la identificación de no conformidades y acciones correctivas y preventivas se comiencen a realizar en los últimos tres meses, anterior al culminar del programa anual de trabajo, con el fin de identificar las acciones a implementar en la próxima etapa anual de trabajo.

### **11.2 Mejora continua**

A pesar de que este concepto se ha mencionado anteriormente, se debe tratar como un apartado debido a que Jorquera Transportes S.A, debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la seguridad vial. Es por ello, que cada uno de los capítulos debe ser abordado con una mirada de mejora de sus procesos que tengan relación con el sistema de gestión de la seguridad vial, con la idea de mejorar y ampliar los objetivos y metas que se proponga la organización para disminuir el número de accidentes de origen laboral-vial.

## **12. Fases de implementación de la norma ISO 39001.**

Las fases que se presentan a continuación, son los lineamientos genéricos que debe seguir Jorquera Transportes S.A con el fin de poder lograr una implantar un sistema de gestión en materia de seguridad vial. Se debe tener en cuenta que esta guía solo entrega los lineamientos y que no son estrictamente los pasos que se deben realizar, por lo cual, este documento y las fases que se presentan a continuación, no asegura la certificación en la norma ISO 39001/2012.

### **1) Diagnóstico y Planificación.**

Se debe presentar el proyecto que se desea llevar a cabo a la alta gerencia junto con el diagnóstico inicial de la organización, la que se debe realizar a través de cuestionarios, entrevistas, auditorías de diagnóstico, etc. Se debe desarrollar el plan del proyecto según la información recopilada.

### **2) Desarrollo documental.**

Jorquera Transportes debe desarrollar y elaborar la documentación de la norma ISO 39001, adaptada a las necesidades de la organización, facilitando así la implantación y eficacia del sistema de gestión de la seguridad vial.

### **3) Implantación**

Este ítem se refiere a la puesta en práctica de forma progresiva y según lo planificado, de los documentos y procesos que se elaboran en el “desarrollo documental”.

### **4) Auditoría Interna**

El objetivo de la Auditoría interna, es comprobar el grado de implantación y la eficacia del sistema de gestión, para cumplir con la política y los objetivos planteados.

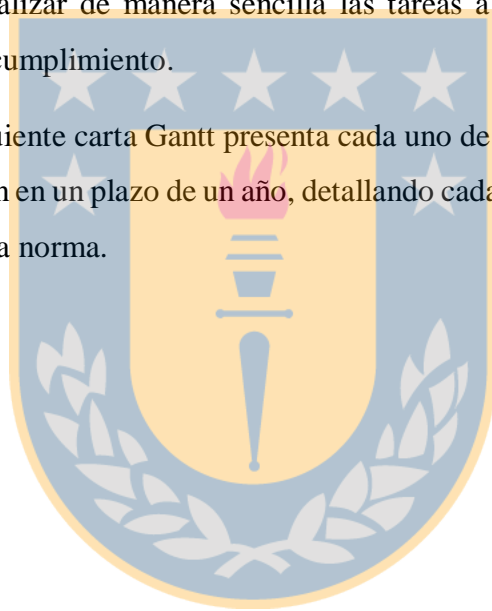
## 5) Auditoría Externa

Esta auditoría debe ser realizada por una entidad externa independiente para acreditar el cumplimiento con la norma ISO 39001 y valorar la eficacia del sistema.

## 13. Carta Gantt y correspondencia entre normas ISO.

La carta Gantt permite planificar las tareas y actividades que debe realizar como primera instancia Jorquera Transportes para dar total cumplimiento a la norma. En ella se detalla los plazos y tareas a realizar la organización con el fin de poder visualizar de manera sencilla las tareas a realizar y poder llevar un control de su cumplimiento.

La siguiente carta Gantt presenta cada uno de las tareas que debe realizar la organización en un plazo de un año, detallando cada actividad según el capítulo abordable de la norma.



## Carta Gantt Para la Implementación de la Norma ISO 39001.

ESTRUCTURA ISO 39001	FASE PRELIMINAR	Responsable	PLAZOS													
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.		
	Identificar y denifir los objetivos y metas en seguridad vial															
	Preparar carta gantt															
	Realizar una auditoría de diagnóstico															
	Elaboración Informe Auditoría de Diagnóstico y Carta Gantt															
	Definición de la Alta Gerencia															
	Presentación Proyecto de implementación a Alta Gerencia															
	<b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>															
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.															
	Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad vial.															
	Sistema de gestión de la seguridad vial.															
	<b>5 LIDERAZGO</b>															
	<b>Liderazgo y compromiso</b>															
	Identificación de los responsables del funcionamiento del sistema de gestión.															
	Informar a la organización de los nuevos responsables del sistema de gestión															
	<b>Política</b>															
	Identificar los objetivos y metas que propone la norma y los que se adjudique la organización															
	Recopilación de políticas que permitan generar una idea de la política para implementar en la organización															
	Proposición a la Gerencia															
	Revisión por parte de la gerencia															
	Aprobación por parte de la gerencia															
	Distribución de la nueva política dentro de la organización, como a las partes interesadas															
	Capacitación al interior de la organización con respecto a la nueva política															
	Registros de entrega y capacitación															
	<b>Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.</b>															
	Capacitar a la los responsables del funcionamiento del sistema de gestión.															

ESTRUCTURA ISO 39001	FASE PRELIMINAR	Responsable	PLAZOS												
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
<b>Generalidades</b>															
Revisión del desempeño actual en seguridad vial															
Identificación de procesos y actividades relacionadas al funcionamiento del sistema de gestión															
Elaboración procedimiento identificación y evaluación para la identificación de los procesos afectados por el SG.															
Aprobación procedimiento identificación y evaluación para la identificación de los proces afectados por el SG.															
Identificación de proceso de evaluación del desempeño actual en sv.															
<b>Acciones para tratar riesgos y oportunidades.</b>															
Taller de gestion de riesgos, enfocandos en la visión de seguridad vial.															
<b>Factores de desempeño en SV</b>															
Identificacónn de las variables que afecten el funcionamiento en el sistema de gestión de la seguridad vial															
Identificación de los Factores de desempeño de acuerdo a las oportunidades identificadas en la organización															
Identificar los elementos y criterios que puedan dar cumplimiento los objetivos y metas en SV															
Aprobación al nivel gerencial de los factores de desempeño seleccionados.															
<b>Objetivos de la SV y planificación para lograrlos.</b>															
Definición de objetivos trazables con política															
Definición de las correspondientes metas, cuantificables.															
Elaboración del programa de gestión															
Aprobación del programa de gestión															

ESTRUCTURA ISO 39001	FASE PRELIMINAR	Responsable	PLAZOS													
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.		
	<b>Recursos</b>															
	Estimación de recursos necesarios para implementar el SIG															
	<b>Competencia</b>															
	Determinar las competencias necesarias para el personal															
	Inducción y capacitación personal															
	Capacitación a los responsables del SGSV ,Presentación Gantt, Política															
	Generación de registro de la evidencia de las competencias adquiridas.															
	<b>Toma de conciencia</b>															
	Capacitación (Sensibilización del SIG)															
	<b>Comunicación</b>															
	Definición de sistema de comunicaciones con partes interesadas y clientes															
	Elaboración de formularios de recepción de comunicación interna y externa															
	Elaboración de procedimiento de comunicaciones internas y externas															
	Aprobación de procedimiento de comunicaciones internas y externas															
	Capacitación en procesos de comunicación dentro de la organización y con las partes interesadas															
	Implementación del proceso de comunicación															
	<b>Información documentada</b>															
	Definir Sistema de Administración de Documentos															
	Elaborar Procedimiento de Administración de Documentos															
	Aprobar y oficializar procedimiento de Administración de Documentos															
	<b>Creación y actualización</b>															
	Elaboración de los formatos de los documentos en relación al SG.															
	Elaboración de procedimientos, instrucciones, formularios, planes y programas relacionados con las áreas abordables del SGSV															
	Revisión, aprobación y distribución de la documentación															
	Elaboración Manual del SIG															
	Capacitación en la documentación															
	<b>Control de la información documentada</b>															
	Defenir los procedimientos de control a la informacion documentada															
	Definir las formas de distribución, acceso, recuperación y uso de la información															
	identificar los responsables de llevar a cabo el control de la documentación															
	Capacitar a los responsables para el control de la documentación															

ESTRUCTURA ISO 39001	FASE PRELIMINAR	Responsable	PLAZOS												
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
	<b>Planificación y control operacional</b>														
	Determinar los criterios de para los procesos para las acciones y factores de desempeño que estipula la organización														
	implementar los el control de los procesos de acuerdo a los criterios señalados en el ítem anterior.														
	<b>Preparación y respuesta ante emergencias</b>														
	Identificación de Situaciones de emergencia														
	Evaluación del riesgo en Situaciones de emergencia														
	Elaboración de Programa de simulacros.														
	Aprobación Programa de simulacros														
	Elaboración procedimientos de respuesta frente a emergencia														
	Elaboración de instrucciones de incidentes/accidentes laborales viales														
	Elaboración de formularios para registro de incidentes /accidentes laborales viales														
	Capacitación en procedimientos														







## 14. Correspondencia entre ISO 39001:2012, ISO 9001:2008, ISO 140001:2004

Para Jorquera Transportes, es necesario saber la concordancia que existe entre las normas de mayor uso a nivel nacional, ya que esto permitiría a la organización poder general un sistema de gestión integrado. Gracias a la estructura de alto nivel de las normas, se puede generar un cuadro que permite relacionar los distintos capítulos que aborda cada norma:

Correspondencia entre ISO 39001:2012, ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004					
ISO 39001:2012		ISO 9001:2008		ISO14001:2004	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	5.3	Política de Calidad.	4.2	Política ambiental.
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente).	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad.		
		5.5.2	Representante de la dirección.		
6	Planificación (título solamente).	5.4	Planificación (título solamente).	4.3	Planificación (título solamente).
6.1	Generalidades.				
6.2	Acciones para tratar riesgos y oportunidades.				
6.3	Factores de desempeño en SV.	5.4.1	Objetivos de calidad.	4.3.3	Objetivos, metas y programas.
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad.		
6.4	Objetivos de SV y planificación para lograrlos.				
7	Soporte (título solamente).	7	Realización del producto (título solamente).	4.4	Implementación y operación (Título solamente).
	Coordinación				

7.2	Recursos	6	Gestión de los recursos	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
		6.1	Provisión de recursos		
		6.3	Infraestructura		
		6.4	Ambiente de trabajo		
7.3	Competencia	6.2	Recursos humanos (título solamente)	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
		6.2.1	Generalidades		
		6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia		
7.4	Toma de conciencia	6.2	Recursos humanos (título solamente)	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
		6.2.1	Generalidades		
		6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia		
7.5	Comunicación	5.5.3	Comunicación interna	4.4.3	Comunicación
		7.2.3	Comunicación con el cliente		
7.6	Información documentada (título solamente)	4.2	Requisitos de la documentación (título solamente)		
7.6.1	Generalidades.	4.2.1	Generalidades	4.4.4	Documentación
7.6.2	Creación y actualización	4.2.2	Manual de calidad		
7.6.3	Control de información documentada	4.2.3	Control de los documentos	4.4.5	Control de los documentos
		4.2.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros
8	Operación (título solamente)	7	Realización del producto (título solamente).	4.4	Implementación y operación (Título solamente).
8.1	Planificación y control operacional	7.1	Planificación de la realización del producto	4.4.6	Control operacional
		7.2	Procesos relacionados con el cliente (título solamente)		
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4.3.1	Aspectos ambientales
				4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionado con el producto	4.4.6	Control operacional
				4.3.1	Aspectos ambientales

		7.3	Diseño y desarrollo (título solamente)	4.4.6	Control operacional
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	4.4.6	Control operacional
		7.4	Compras (título solamente)		
		7.4.1	Proceso de compras		
		7.4.2	Información de las compras	4.4.6	Control operacional
		7.4.3	Verificación de los producto comprados	4.4.6	Control operacional
		7.5	Producción y prestación del servicio (título solamente)		
		7.5.1	Control de la producción y la prestación del servicio	4.4.6	Control operacional
		7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación de servicios	4.4.6	Control operacional
		7.5.3	Identificación y trazabilidad		
		7.5.4	Propiedad del cliente		
		7.5.5	Preservación del servicio	4.4.6	Control operacional
		7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	4.5.1	Seguimiento y medición
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias			4.4.7	Preparación y respuesta ante las emergencias
9	Evaluación de desempeño (título solamente)	8	Medición, análisis y mejora (título solamente)	4.5	Verificación (título solamente)
9.1		8.1	Generalidades	4.5.1	Seguimiento y medición

	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8.2 8.2.1 8.2.3 8.2.4	Seguimiento y medición (título solamente) Satisfacción de cliente Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición de los productos	4.5.2	Evaluación de cumplimiento legal
9.2	Investigación de accidentes de tránsito y otros incidentes de tránsito				
9.3	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna
9.4	Revisión por la gerencia	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3	Compromiso de la dirección Revisión por la dirección (título solamente) Generalidades Información de entrada para la revisión Resultados de la revisión	4.6	Revisión por la dirección
10	Mejora (título solamente)	8.5	Mejora (títulos solamente)		
10.1	No conformidades y acciones correctivas	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Control del producto no conforme Análisis de datos Acción correctiva Acción preventiva	4.5.3 4.5.1 4.5.3 4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva Seguimiento y medición No conformidad, acción correctiva y acción preventiva No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
10.2	Mejora continua	8.5.1	Mejora continua	4.2 4.3.3 4.6	Política ambiental. Objetivos, metas y programas. Revisión por la dirección