

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>	 <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center; padding: 5px;">PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</th></tr> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</th><th style="text-align: center; padding: 5px;"><b>Código:</b></th><th style="text-align: center; padding: 5px;">PGC-03</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Versión: 0</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">Página 0 de 11</td><td></td></tr> </tbody> </table>	PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES			PROCEDIMIENTO DE INDICADORES	<b>Código:</b>	PGC-03	Versión: 0	Página 0 de 11	
PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES											
PROCEDIMIENTO DE INDICADORES	<b>Código:</b>	PGC-03									
Versión: 0	Página 0 de 11										

## 1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para la formulación y medición de indicadores del Sistema Integrado de Gestión

## 2. ALCANCE.

El procedimiento es aplicable a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma NTC-ISO 9001:2015 Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

Decreto 1072

**ISO 39001:** 9 Evaluación de desempeño 9.1 seguimiento, medición análisis y evaluación

**ISO 45001** Numeral 9 Evaluación de desempeño 9.1 seguimiento, medición análisis y evaluación del desempeño

## 4. DEFINICIONES.

### OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST). La Política de SST de la empresa debe incluir como mínimo los siguientes objetivos sobre los cuales la organización expresa su compromiso:

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; y
3. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales. (Decreto 1443 de 2014, art. 7)

## INDICADORES SG-SST

### Artículo 2.2.4.6.2. Definiciones.

21. **Indicadores de estructura:** Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.

22. **Indicadores de proceso:** Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST.

23. **Indicadores de resultado:** Medidas verificables de los cambios alcanzados en el periodo definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión.

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>	 <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791 No. 37256</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; padding: 5px;"><b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b></td><td style="width: 25%; padding: 5px; text-align: center;"><b>Código:</b></td><td style="width: 25%; padding: 5px; text-align: center;">PGC-03</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Versión: 0</td><td style="padding: 5px; text-align: center;">Página 0 de 11</td><td style="padding: 5px;"></td></tr> </table>	<b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b>			<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03	Versión: 0	Página 0 de 11	
<b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b>											
<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03									
Versión: 0	Página 0 de 11										

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS PESV RESOLUCION 1565

### Numeral 3.1 objetivos de la ley

De acuerdo con la normativa vigente, tanto los ciudadanos del común como los sectores público y privado deben procurar que:

Se contribuya a que la seguridad vial y la responsabilidad como actores de la vía sean asuntos de interés público y objeto de debate entre los ciudadanos.

Se concientice a peatones, pasajeros y conductores sobre la necesidad de lograr una movilidad racional y sostenible.

Se concientice a autoridades, entidades, organizaciones y ciudadanos de que la seguridad vial no se basa solo en el conocimiento de normas y reglamentaciones, sino también en hábitos, comportamientos y conductas.

Se establezca una relación e identidad entre el conocimiento teórico sobre las normas de tránsito y el comportamiento en la vía.

### INDICADORES PESV

#### 7.5. Seguimiento y evaluación

##### Indicadores de desempeño del PESV

Desde el punto de vista del seguimiento del desarrollo del plan, el sistema de indicadores es la herramienta que va a permitir a la empresa obtener información sobre la materialización real de las acciones incluidas en el plan o sobre los resultados que se puedan generar, y sobre la evolución de estas acciones durante su desarrollo.

Además, el seguimiento del plan de acción a través de indicadores va a permitir a las empresas detectar las desviaciones que se produzcan durante el desarrollo del mismo y, por tanto, introducir medidas correctivas en caso de que fuesen necesarias.

Los indicadores que debe implementar la empresa, deben ser de Resultado y de Actividad.

##### Indicadores de resultado

- Son aquellos indicadores que van a permitir a las empresas conocer el grado de cumplimiento de los objetivos que se han marcado, por ejemplo:
  - Número de incidentes y accidentes de tránsito, en un periodo determinado
  - Tasa de Accidentalidad Vehicular
  - Impacto económico de los incidentes de tránsito
  - Impacto económico de los accidentes de tránsito
  - Cantidad de Vehículos inspeccionados

##### Indicadores de actividad

Son aquellos indicadores que ofrecen información sobre el grado de consecución de las acciones que conforman el plan, por ejemplo:

- Número de personal formado en Seguridad Vial.
- Cumplimiento en los programas de mantenimiento de los vehículos.
- Número de evaluaciones prácticas de los conductores.

En la definición de los indicadores, la empresa debe tener en cuenta que cada indicador, tenga las siguientes características:

- Tener una definición clara.
  - Poseer una fuente clara sobre la que se obtendrá la información para calcularse.
  - Establecer metas.
  - Definir un periodo sobre el que se va a medir el indicador (como mínimo trimestralmente).

El resultado de los indicadores, debe ser el mecanismo objetivo, sobre el que se revisará la evolución e impacto de los planes de acción que se han de implementar en la organización, estos indicadores deben de ser responsabilidad de los integrantes del comité de seguridad vial.

Toda la información debe documentarse y mantenerse actualizada

#### 4.3.3 OBJETIVOS Y PROGRAMA(S) SST

La organización debe establecer, implementar y mantener documentados los objetivos SST en las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.

Los objetivos deben ser

- ✓ Coherentes con la política
  - ✓ Medibles, evaluables en términos de desempeño
  - ✓ Debe también considerarse sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y de negocios, y la posición de las partes interesadas relevantes.
  - ✓ Para la definición tener en cuenta; los requisitos aplicables. resultados de la evaluación de riesgos y oportunidades, resultados de la la consulta de los trabajadores

6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de SST, la organización debe establecer:

- a) Qué se va a hacer
  - b) Qué recursos se necesitarán.
  - c) Quién será el responsable
  - d) La forma en que se evaluarán los resultados y cuando finalizará

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN. 6.2.1 ISO 9001:2015

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser afines con la política de la calidad.
  - b) Ser medibles.
  - c) Considerar los requisitos aplicables.

- d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
  - e) Ser objeto de seguimiento.
  - f) Ser comunicados.
  - g) Actualizarse, según convenga.

La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer:

- a) Qué se va a hacer
  - b) Qué recursos se necesitarán.
  - c) Quién será el responsable
  - d) La forma en que se evaluarán los resultados.

Se incluyen todas las características que deben reunir los objetivos de la calidad de la empresa, deben ser coherentes y medibles, además deben dar respuesta a cómo se va a realizar y quién será la persona responsable.

En el apartado 6.2.1 la empresa debe establecer los objetivos de calidad para realizar todas las funciones pertinentes y los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

La empresa tiene que decidir las funciones, los niveles y los procesos son notables.

Los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad de la empresa y ser notorio para establecer la conformidad de los productos y los servicios, además de la mejora en la satisfacción del cliente.

Los objetivos de la calidad tienen que medirse, contar con el cliente y los requisitos legales deben estar vigilados para determinar si se cumplen o no. Se deben realizar comunicaciones cada cierto tiempo que tienen que estar actualizadas según surja la necesidad.

En el apartado 6.2.2 la empresa tiene que establecer una planificación para determinar cómo se consiguen todos los objetivos de calidad.

La organización debe realizar una planificación con el fin de determinar cómo se lograrán los objetivos de calidad.

## BALANCED SCORECARD

Es un sistema que une objetivos, factores claves de éxito, indicadores, metas e iniciativas, los cuales integrados describen la estrategia de la compañía y la forma como se logrará dicha estrategia (ING. Luis Aníbal Mora García)

## EFICIENCIA

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

## EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos.

## EFFECTIVIDAD

Medida del impacto de la gestión frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

## INDICADOR

Es un porcentaje, razón, o equivalencia que evalúa e informa sobre el comportamiento de una variable en un periodo de tiempo específico en el tiempo, que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en el proceso evaluado. (ING. Luis Aníbal Mora García)

## LIMITES

Si los límites superior e inferior del proceso se encuentran dentro del rango establecido por los límites de las especificaciones, significa que el proceso analizado satisface completamente al cliente.

META

Es el nivel de referencia o valor cuantitativo que se establece a los objetivos.

## 5. REALIZACIÓN.

La empresa es consciente de la importancia de medir y difundir los resultados de la gestión de cada proceso, de esta manera se pueden establecer acciones de mejora que le permitirán alcanzar la excelencia.

Los procesos sujetos de seguimiento y medición en el SIG (Sistema Integrado de Gestión) son todos los procesos incluidos en el mapa general de procesos del Manual de SIG, por lo tanto, todos los procesos del SIG deben tener al menos un indicador

La Política, objetivos SIG, Misión y Visión de la empresa, y los procedimientos del SIG, serán los marcos de referencia para la definición de los indicadores.

Estos indicadores serán aprobados por la Gerencia General y quedarán registrados en el Software de Gestión corporativa **KOIOS**.

## 5.1 ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA REALIZAR LA MATRIZ DE INDICADORES SGSST

Indicadores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

De estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. La política de seguridad y salud en el trabajo y que esté comunicada;
  2. Los objetivos y metas de seguridad y salud en el trabajo;
  3. El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
  4. La asignación de responsabilidades de los distintos niveles de la empresa frente al desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;
  5. La asignación de recursos humanos, físicos y financieros y de otra índole requeridos

para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;

6. La definición del método para identificar los peligros, para evaluar y valorar los riesgos, en el que se incluye un instrumento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas;
7. La conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de seguridad y salud en el trabajo;
8. Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST;
9. La existencia de un procedimiento para efectuar el diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores para la definición de las prioridades de control e intervención;
10. La existencia de un plan para prevención y atención de emergencias en la organización;
11. La definición de un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

Los indicadores de estructura son aquellos que nos permiten medir la existencia o el cumplimiento de los componentes y requisitos del SG-SST:

**De proceso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:**

1. Evaluación inicial (línea base);
2. Ejecución del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
3. Ejecución del Plan de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo;
4. Intervención de los peligros identificados y los riesgos priorizados;
5. Evaluación de las condiciones de salud y de trabajo de los trabajadores de la empresa realizada en el último año;
6. Ejecución de las diferentes acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad;
7. Ejecución del cronograma de las mediciones ambientales ocupacionales y sus resultados, si aplica;
8. Desarrollo de los programas de vigilancia epidemiológica de acuerdo con el análisis de las condiciones de salud y de trabajo y a los riesgos priorizados;
9. Cumplimiento de los procesos de reporte e investigación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales;
10. Registro estadístico de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad;
11. Ejecución del plan para la prevención y atención de emergencias;
12. La estrategia de conservación de los documentos.

Los indicadores de proceso son aquellos que nos permiten medir la aplicación del SG-SST en cuanto al cumplimiento de los procedimientos propuestos y de las actividades planeadas para cumplir con los objetivos del sistema:

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>	 <p>REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791      No. 37256</p>	<p><b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b></p> <table border="1" data-bbox="605 152 1441 220"> <tr> <td data-bbox="605 152 981 220"><b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b></td><td data-bbox="981 152 1171 220"><b>Código:</b></td><td data-bbox="1171 152 1441 220">PGC-03</td></tr> <tr> <td></td><td data-bbox="981 175 1171 220">Versión: 0</td><td data-bbox="1171 175 1441 220">Página 0 de 11</td></tr> </table>	<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03		Versión: 0	Página 0 de 11
<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03						
	Versión: 0	Página 0 de 11						

#### **De resultado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:**

1. Cumplimiento de los requisitos normativos aplicables;
2. Cumplimiento de los objetivos en seguridad y salud en el trabajo -SST;
3. El cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
4. Evaluación de las no conformidades detectadas en el seguimiento al plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo;
5. La evaluación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad;
6. El cumplimiento de los programas de vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores, acorde con las características, peligros y riesgos de la empresa;
7. La evaluación de los resultados de los programas de rehabilitación de la salud de los trabajadores;
8. Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad;
9. Análisis de los resultados en la implementación de las medidas de control los peligros identificados y los riesgos priorizados;
10. Evaluación del cumplimiento del cronograma de las mediciones ambientales ocupacionales y sus resultados si aplica.

Los indicadores de proceso son aquellos que nos permiten medir la aplicación del SG-SST en cuanto al cumplimiento de los procedimientos propuestos y de las actividades planeadas para cumplir con los objetivos del sistema:

#### **5.2. Obtención de Datos**

En los Comités de áreas se definen el conjunto de indicadores que permitirá evaluar el desempeño de cada Gerencia, y concretar sus resultados. Esta medición se realiza mensualmente, para el sistema de remuneración por resultados se hace trimestralmente.

El área de Planeación entregará a cada gerencia a principio de cada trimestre los indicadores (Indicador, Peso, Formula, Meta, Límite Inferior, Límite Superior, meta) a medirse durante ese periodo previamente aprobados por la Gerencia General.

Cada área es responsable de enviar mensualmente los datos de sus indicadores con su respectiva evidencia e igualmente es responsable de alimentar el software de control gestión.

Al final del trimestre se realiza el cálculo de los indicadores y se presentan los resultados obtenidos en los comités de área.

### 5.3. Revisión de los Datos

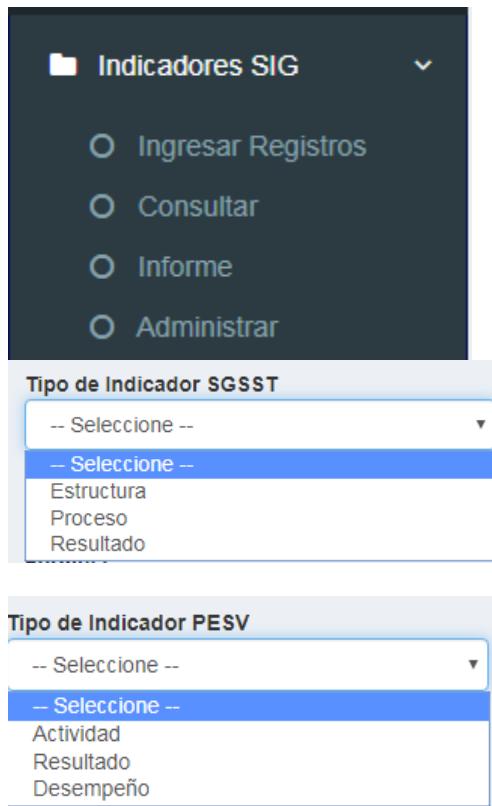
El área de planeación determinará la fiabilidad y suficiencia de los datos y los presentará a la Gerencia General para su aprobación y análisis por parte de los involucrados.

### 5.4. Propuestas de Mejora

Los líderes de proceso y el personal involucrado analizan la información del desempeño de los indicadores en los períodos correspondientes

Del análisis de los resultados, así como de la comparación de resultados con períodos anteriores se determinarán las debilidades y fortalezas de la gestión de cada Gerencia, proponiendo acciones a tomar (Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora según corresponda) que una vez aprobadas por la Dirección General se incorporarán dentro de los Planes de Acción de cada área.

En el Software de Gestión Corporativa se recopilan y analizan los datos generados del resultado del seguimiento y medición del sistema de indicadores.



The screenshot shows a software interface with a dark-themed navigation menu and two dropdown menus.

**Navigation Menu:**

- Indicadores SIG
  - Ingresar Registros
  - Consultar
  - Informe
  - Administrar

**Dropdown Menu 1 (Tipo de Indicador SGSST):**

- Seleccione --
- Seleccione –
- Estructura
- Proceso
- Resultado

**Dropdown Menu 2 (Tipo de Indicador PESV):**

- Seleccione --
- Seleccione –
- Actividad
- Resultado
- Desempeño

Objetivos del SIG Nuevo

Home > Gestión SIG > Nuevo

Objetivo Asociado	Indicador:	Frecuencia de Medición	Expresado en:
-- Seleccione --	-- Seleccione --	-- Seleccione --	-- Seleccione --
Tipo de Indicador SGSSST	Tipo de Indicador PESV	Meta	Proceso Asociado:
-- Seleccione --	-- Seleccione --	-- Seleccione --	-- Seleccione --
¿Quién puede consultar el indicador?			
Seleccione los perfiles autorizados			
Formula:	Descripción:	Fuente de la Información:	Limite Inferior
Responsable de la Medición	Medido desde:		Limite Superior:
-- Seleccione --			
<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Guardar"/>			

Objetivos Asociados Lista de Objetivos Asociados

Home > Administrar > Objetivos Asociados

**Nuevo Objetivo**

Nombre	Acción
Asignación de Recursos para el mantenimiento del SIG	
Cumplir con los requisitos legales y de otra índole aplicables (usuarios, cliente, proveedores, contratistas, entes de regulación, comunidad)	
Desarrollar la competencia del SIG en los trabajadores	
El compromiso con la mejora continua en: gestión riesgos de los procesos, de seguridad vial, en seguridad y salud en trabajo y de información-	
Establecer estrategias de concientización a los empleados contratados directa o por servicios, proveedores, propietarios, contratistas, subcontratistas y conductores provistos con vehículos de la empresa o de terceros para ejercicio de su labor diaria, a través de capacitaciones orientación a la prevención de accidentes de tránsito, respeto de las señales de tránsito vehicular, adoptando conductas pro-activas frente al manejo defensivo.	
Excelencia operacional	
Identificación y gestión de riesgos (prevenir o eliminar) asociados a la prestación del servicio transporte especial, que se pueden definir como: (Riesgos en procesos, de seguridad vial, asociados a la labor de las personas, de información)	
Identificar y evaluar los riesgos potenciales en cada una de las actividades en ejecución, teniendo presente que todo accidente se puede prevenir.	
Mejora De La Satisfacción del cliente	
Vigilar la responsabilidad de su personal y contratistas frente a la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos de la organización o terceros, provistos para el ejercicio de su labor, con el objetivo de mantener su desempeño óptimo.	

## 5.5. Información y Difusión:

Se informará adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de análisis de los resultados, a través de los comités

## 6. Anexos

1. Ver software Modulo de indicadores:
2. Ver administrar objetivos asociados al SIG

 <p>GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS</p>	 <p>RNT REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791      No. 37256</p>	<p><b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b></p> <table border="1" data-bbox="611 145 1449 220"> <tr> <td data-bbox="611 145 976 220"><b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b></td><td data-bbox="976 145 1167 220"><b>Código:</b></td><td data-bbox="1167 145 1449 220">PGC-03</td></tr> <tr> <td></td><td data-bbox="976 190 1167 220">Versión: 0</td><td data-bbox="1167 190 1449 220">Página 0 de 11</td></tr> </table>	<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03		Versión: 0	Página 0 de 11
<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	PGC-03						
	Versión: 0	Página 0 de 11						

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
1	11/04/2021	Creación del documento	DD / MM / AA	0

 GLOBAL SERVICE LOGISTICS S.A.S. SERVICIOS EN TRANSPORTES, TURISMO, CORPORATIVOS Y LOGÍSTICOS	 REGISTRO NACIONAL DE TURISMO No. 86791      No. 37256	<b>PROCESO GERENCIAL Y DE CLIENTES</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b> PGC-03 <b>Versión: 0</b> <b>Página 0 de 11</b>