

## **ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL 2020**

El día 30 de Octubre de 2020 de 8:00 am a 11:00 am se reunieron el Gerente General de la empresa y la Subdirectora de QHSE, para analizar la información establecida en la Revisión Gerencial del periodo comprendido entre Octubre de 2019 a Octubre de 2020.

### **PARTICIPANTES:**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Andrés Felipe Oyola	Gerente
Luz Mery Roncancio Ojeda	Subdirectora QHSE

Teniendo en cuenta los parámetros que fija las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y Decreto 1072 de 2015, se determina el siguiente orden del día:

### **ORDEN DEL DÍA**

1. Revisión Gerencial del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente.
2. Conclusiones.

### **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

#### **1. REVISIÓN GERENCIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (QHSE).**

El propósito de la reunión de Revisión Gerencial es asegurar el cumplimiento, eficacia y eficiencia del Sistema integrado de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente (QHSE), incluyendo las oportunidades de mejora y cambios que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión; de igual manera, identificar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento continuo de este.

La información que será analizada durante la reunión es la siguiente:

## Contenido

1. REVISIÓN GERENCIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (QHSE).....	1
1.1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS .....	4
1.1.1. Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente .....	4
1.1.2. Política Alcohol, Tabaco Y Drogas.....	4
1.1.3. Política de Seguridad Vial.....	4
1.1.4. Revisión Objetivos del Sistema Integrado de Gestión QHSE .....	4
1.2. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN GERENCIAL AÑO ANTERIOR.....	5
1.3. INDICADORES DE GESTIÓN DE QHSE A SEPTIEMBRE DE 2020 .....	8
1.3.1. Cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión .....	8
1.4. CAMBIOS EN CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES CON EL SIG 20	
1.5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN CADA UNO DE LOS PROCESOS...21	
1.6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....	21
1.6.1. Proceso: Planeación estratégica.....	21
1.6.2. Proceso: Planeación de la operación .....	22
1.6.3. Proceso: Operaciones.....	23
1.6.4. Proceso: Mantenimiento.....	24
1.6.5. Proceso: Abastecimiento.....	32
1.6.6. Proceso: Infraestructura .....	38
1.6.7. Proceso: Gestión humana.....	39
1.6.8. Proceso: IT.....	41
1.7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE.....	44
1.7.1. Gestión de PQRS.....	45
1.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ACCIDENTALIDAD.....	47
1.8.1. Análisis estadístico de accidentalidad .....	47
1.8.2. Comparación mensual accidentes de trabajo y días perdidos 2020-2019 .....	47
1.8.3. Indicador de impacto de ausentismo.....	50
1.9. ESTADO DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES Y ESTADISTICA DE ENFERMEDADES DE ORIGEN LABORAL .....	51
1.9.1. Investigaciones de los Accidentes.....	52
1.9.2. Accidentes Ambientales .....	52
1.9.3. Incidentes.....	52
1.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ENFERMEDAD LABORAL .....	52

1.11.	INSPECCIONES Y AMBIENTES DE TRABAJO .....	53
1.12.	MEDICIONES HIGIÉNICAS .....	54
1.13.	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS .....	54
1.14.	IDENTIFICACIÓN DE DEFICIENCIAS EN SST.....	54
1.15.	GESTIÓN DE COMITÉS .....	55
1.15.1.	Participación COPASST .....	55
1.15.2.	Participación Comité de Convivencia Laboral.....	56
1.16.	RESULTADO AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE QHSE. 56	
1.16.1.	Fortalezas .....	57
1.16.2.	Aspectos no conformes de la auditoria .....	58
1.16.3.	Recomendaciones .....	58
1.17.	ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.....	59
1.18.	RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	59
1.19.	RIESGOS Y PELIGROS .....	59
1.20.	ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	59
1.21.	SEGUIMIENTO, REVISION Y RETROALIMENTACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	59
1.22.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.....	63
1.23.	RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.....	64
1.24.	PRESUPUESTO DEL SIG .....	64
1.25.	CONCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN QHSE .....	65
1.26.	OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	67
1.27.	SALIDAS DE LA REVISIÓN GERENCIAL .....	67

## **DESARROLLO**

### **1.1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS**

#### **1.1.1. Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente**

La gerencia se reunió con la Subdirección de QHSE a fin de efectuar los ajustes necesarios y reformular la política para su aprobación y divulgación en caso de ser necesario. Se determinó que la política continúa siendo pertinente y por lo tanto no requiere actualización.

#### **1.1.2. Política Alcohol, Tabaco Y Drogas**

Se revisó la Política de Alcohol, Tabaco y Drogas y la Gerencia determinó que sigue siendo vigente y aplicable al desarrollo de las actividades de la empresa y del Sistema de Gestión.

#### **1.1.3. Política de Seguridad Vial**

Se revisó la Política de Seguridad Vial y se determinó actualización de esta para el año 2020, incluyendo en esta la mejora continua, el interés de la alta gerencia en las actividades de seguridad vial y los objetivos específicos apuntando a cada uno de los pilares del PESV.

#### **1.1.4. Revisión Objetivos del Sistema Integrado de Gestión QHSE**

Las directrices del Sistema Integrado de Gestión QHSE de GMOVIL S.A.S están contenidas dentro de los siguientes objetivos que se definieron para este sistema:

1. Mantener las enfermedades laborales en 0
2. Mantener un máximo de 1,5 el IF en el 2020, se ajusta el cálculo del indicador de acuerdo con la normatividad legal vigente.
3. Mantener un máximo de 10 el IS en el 2020, se ajusta el cálculo del indicador de acuerdo con la normatividad legal vigente.
4. Proporción de accidentes laborales mortales, se ajusta el cálculo del indicador de acuerdo con la normatividad legal vigente.
5. Ausentismo por Enfermedad General se ajusta el cálculo del indicador de acuerdo con la normatividad legal vigente.
6. Lograr un nivel de eventos de accidentalidad vial inferior o igual a 0.40 para el año 2020
7. Cumplir como mínimo con el 90% plan de trabajo anual del SG-SST
8. Obtener un índice de estructura del SG-SST superior o igual al 80%
9. Obtener un índice de resultado del SG-SST superior o igual al 90%
10. Mantener en 0 las multas administrativas
11. RESPEL generado

- 12. Flota amigable
- 13. Ahorro de agua
- 14. Autorregulación de flota
- 15. Evaluación del desempeño ambiental

Para lograr el cumplimiento de estos Objetivos, la empresa ha determinado la ejecución de programas: Plan Estratégico de Seguridad Vial, Programas de Medicina Preventiva, Programas de QHSE.

Respecto al desempeño ambiental del Sistema, se evidenció que se tienen identificados los aspectos e impactos ambientales presentes en los diferentes centros de trabajo, se cuenta con: cuatro (4) programas de gestión en materia ambiental: Programas de Manejo y Disposición de Residuos, Programa de Gestión Ahorro de Agua, el Programa de Gestión Ahorro de Energía y el Programa de Emisiones-Autorregulación con actividades aplicables en los lugares de trabajo donde se realizan actividades operativas y administrativas; también se cuenta con los controles necesarios para atender una situación de emergencia que pueda impactar el medio ambiente, tales como diques de contención, kits de emergencias, geomembranas, entre otros.

El Sistema cuenta con un procedimiento para la gestión adecuada de los residuos, efectuando la separación en la fuente, la cual se realiza mediante los puntos ecológicos que cumplen con los códigos de colores establecidos por la empresa y se hace la entrega controlada de dichos residuos al operador que cuenta con sus licencias ambientales reglamentarias.

Adicionalmente se ha recibido retroalimentación por parte de interventoría del Ente Gestor acerca del buen desempeño ambiental que ha tenido GMÓVIL en comparación con el resto de los operadores del Sistema.

## 1.2. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN GERENCIAL AÑO ANTERIOR

De acuerdo con las actividades plasmadas en el acta de revisión gerencial del año 2019 se tiene la siguiente matriz de seguimiento de los compromisos pactados para el mejoramiento continuo de los procesos:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
Enfocarse en mantener la estrategia de reducción de costos buscando beneficiarse de la iniciativa de mejorar la articulación de la planeación de	GERENCIA	Se ha venido realizando el seguimiento a la ejecución presupuestal y a los informes mensuales de seguimiento de la interventoría. Ha sido eficaz dado que se han logrado cumplir las metas de los resultados de Ebitda esperado estando muy	EN PROCESO

mantenimiento a nivel de repuestos y servicios		cercano a lo proyectado.	
Aprovechar la herramienta de seguimiento en línea puesta al servicio de Operaciones para llevar el control de flota en todos los patios, apuntando a llevar un control y seguimiento al cumplimiento de la operación.	Operaciones	La optimización de las herramientas tecnológicas para el control de salida de la flota y prestación del servicio han dado resultados favorables para el control de la información de manera oportuna para la toma de decisiones, lo que se ha visto reflejado en un mejoramiento de la prestación del servicio, de igual manera se continúa trabajando para integrar diferentes aspectos en el mismo. Actualmente en cada patio se tiene en línea el módulo de estado de la flota en tiempo real para determinar en primera instancia la ubicación de la misma y saber si un vehículo se encuentra disponible o presenta novedad de mantenimiento o abastecimiento para la prestación de servicio. Para el 2020 se pretende realizar el cálculo y control de los indicadores operacionales del otrosí estructural a través de módulos de esta herramienta tecnológica.	CERRADO.
Aprovechar el resultado que se obtenga del análisis de las evaluaciones de desempeño para	Gestión Humana	De acuerdo con los resultados obtenidos se continúan realizando ciclos de capacitación con los funcionarios para el cierre de brechas	CONTINUO

definir estratégicamente las necesidades de formación para el año 2021.		detectadas, de igual manera se inició proyecto para realizar pruebas de 360° para los colaboradores	
Aprovechar la Campaña TP1000 para lograr mantener y en lo posible mejorar los indicadores de consumo de combustible		El consumo de combustible se está controlando a través de las funciones y responsabilidad de los funcionarios que tramitan esta información en cada uno de los patios, sin embargo, se tiene contemplado realizar nuevas campañas de concientización de buenas prácticas para contribuir a la optimización del recurso con los operadores para el 2020. Se generó un nuevo módulo del control de Combustible.	EN PROCESO
Unificar criterios de servicio no conforme en las Áreas de Abastecimiento y Mantenimiento.		Debido a la nueva Dirección de Mantenimiento y Financiera, en el último trimestre se realizarán mesas de trabajo para estandarizar los criterios de servicio NC	EN PROCESO. Se trabajando a través de POWER BI Mejoras en el proceso.

Conforme a la revisión de la información se han realizado modificaciones en la documentación del SIG y controles operativos para dar respuesta a la normatividad legal vigente generada por COVID-19, adicionalmente, los procesos tienen la necesidad de optimizarse para ajustarse a las modificaciones consignadas en el Otrosí Estructural del Sistema suscrito con el Ente Gestor y de igual manera se están realizando actividades de optimización de proceso en la Planeación Estratégica de la compañía. Por último, se contempla la migración a la norma ISO 45001:2018, en el año 2021, ya que en el año 2020 se pospuso la migración por darle prioridad a responder a la pandemia COVID-19.

### 1.3. INDICADORES DE GESTIÓN DE QHSE A SEPTIEMBRE DE 2020

#### 1.3.1. Cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión

##### Mantener las enfermedades laborales en 0

El indicador se encuentra en cumplimiento para el año 2020, ya que se encuentra en 0 enfermedades labores, para lograr el cumplimiento de este Objetivo, la empresa ha determinado la ejecución de los Programas de Vigilancia Epidemiológicos en los centros de trabajo. Adicionalmente es importante resaltar los esfuerzos e innovación que realiza la compañía para mitigar novedades de este tipo.

Para el año 2020, en el primer trimestre las actividades se bajan debido a la atención e implementación de los protocolos del COVID-19.

En GMOVIL SAS se cuentan con los siguientes PVES para controlar la aparición de enfermedades labores y continuar con la permanencia en cero de estas.

Cabe mencionar que para el 2020 se vieron afectadas en primera instancia las intervenciones al personal mientras se generaba la adaptación a las nuevas metodologías tecnológicas generadas por la declaración de la pandemia COVID-19, en su mayoría las intervenciones se realizan de forma virtual. Dentro de los PVES se destacan:

- **Cardiovascular:** Seguimiento a trabajadores con comorbilidad, especialmente riesgo cardiovascular énfasis Covid-19, promoción de salud, con una cobertura de casos de un 88%.
- **Biomecánico:** Intervención en personas en home-office con inspecciones de puesto de trabajo, Seguimiento a casos con alteración osteomuscular.
- **Visual:** identificación de casos que requieren corrección, con la asesoría para la consecución de estas, remisión de casos a ortoptica, formación en promoción de la salud visual. Protocolo limpieza protección visual (COVID -19)
- **Auditivo:** Seguimiento a casos en consecución de ayuda auditiva, Inspección de elementos de protección auditiva, elaboración protocolo limpieza para protección auditiva y uso de diadema centro control énfasis (Covid-19). Formación virtual y presencial en salud auditiva. Con una cobertura en seguimiento de 378 trabajadores.

Cada programa ha realizado videos formativos acorde con la población objeto de estudio lo que ha permitido una cobertura importante este año a pesar de la pandemia esta estrategia ha tenido una muy buena aceptación en la población

Adicionalmente se han realizado seguimiento a los casos médicos de trabajadores que han presentado recomendaciones laborales en el transcurso del año.

Por último, dada la aparición de COVID-19, se ha realizado seguimiento y monitoreo al personal de la organización que presenta comorbilidad por patologías asociadas.



### Mantener un máximo de 1,5 el IF en el 2020

En el transcurso del año 2020 se continua con los Programas QHSE establecidos para controlar los riesgos dentro de la organización.

Para el primer trimestre en promedio se ha reducido la frecuencia de la accidentalidad en un 16%, esto en parte puede deberse a la reducción de la operación por toma de medidas de la empresa para responder ante la pandemia COVID-19 declarada en el mes de marzo.

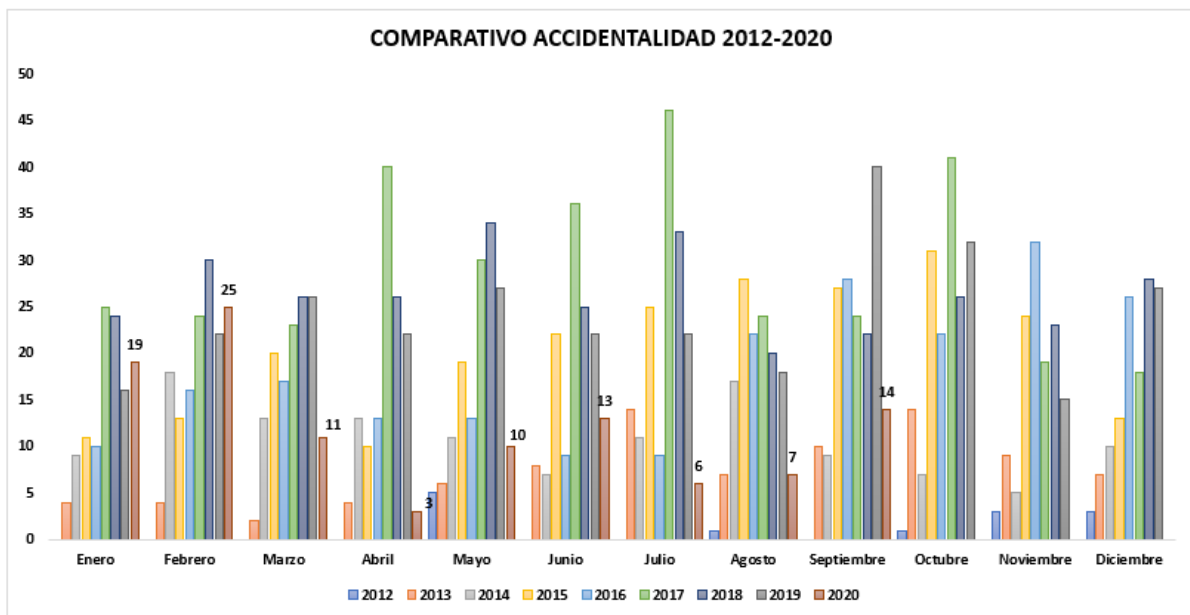
Para el segundo trimestre se evidencia una reducción de la accidentalidad laboral de un 67%, esto se debe a la disminución de la operación, ya que adicional a no estar operando con la totalidad de la flota para el inicio del trimestre, las demandas de servicios transporte a través de la modalidad SITP se ha disminuido, por lo tanto hay menos usuarios desplazándose, menor flujo vehicular, esto a su vez conlleva a que la actividad de los patios garajes se vean reducidos, adicional el tema cultural del personal genera temor en los colaboradores el riesgo al acercarse a clínicas y entidades de salud, lo que conlleva a que sean más cuidadosos en sus actividades para disminuir el riesgo de contagios de COVID-19 si tuviesen que presentarse a una clínica para atención a causa de un accidente de trabajo

Para el tercer trimestre aún se evidencia reducción respecto al año anterior, sin embargo se resalta que debido a la normalización de actividades de la ciudad y sectores económicos, se ha evidenciado aumento de eventos para el mes de Septiembre, en especial se resaltan 4 eventos de agresiones en Verbena, 2 en Tintal y 1 en Troncal, un fenómeno particular que amerita analizarse en ultimo trimestres es la reducción de eventos en patio Tintal frente a los otros patios ya que históricamente siempre ha sido el patio que presenta mayor número de accidentes, adicionalmente la mayor proporción de accidentes ha sido en patio Verbena

Al realizar comparación 2020-2019 al termino de 3 trimestre se evidencia reducciones considerables de los eventos de accidente de trabajo.

Mes Accidente	ACCIDENTES ANUALMENTE									Total General
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Enero		4	9	11	10	25	24	16	19	83
Febrero		4	18	13	16	24	30	22	25	104
Marzo		2	13	20	17	23	26	26	11	101
Abril		4	13	10	13	40	26	22	3	106
Mayo	5	6	11	19	13	30	34	27	10	118
Junio		8	7	22	9	36	25	22	13	107
Julio		14	11	25	9	46	33	22	6	138
Agosto	1	7	17	28	22	24	20	18	7	118
Septiembre		10	9	27	28	24	22	40	14	118
Octubre	1	14	7	31	22	41	26	32		116
Noviembre	3	9	5	24	32	19	23	15		92
Diciembre	3	7	10	13	26	18	28	27		77
<b>Total General</b>	<b>13</b>	<b>89</b>	<b>130</b>	<b>243</b>	<b>217</b>	<b>350</b>	<b>317</b>	<b>289</b>	<b>108</b>	<b>1278</b>

Históricamente el año 2020 puede llegar a ser el año con menor accidentalidad desde que inició el SIG y la totalidad de la operación de GMOVIL SAS.



La distribución de accidentalidad por patios continua con la tendencia de que patio Tintal sea el de mayor contribución, atribuible a que es el patio con mayor operación y unidades de negocio (CIR, Tintal 1 y Tintal 2), sin embargo, se evidencia alta de eventos en patio de la Y, ya que en el segundo y tercer trimestre ha tenido el mismo número de eventos que patio Tintal.

**ACCIDENTES REPORTADOS POR PATIO 2020**

MESES	LA Y	TINTAL	TRONCAL	VERBENA	Total, general
Ene	4	7	2	6	19
Feb	7	12	3	3	25
Mar	3	3	3	2	11
Abr	1	2	0	0	3
May	5	3	2	0	10
Jun	4	5	1	3	13
Jul	2	1	2	1	6
Ago	3	3	0	1	7
Sept	2	3	1	8	14
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>108</b>
<b>Ats</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>108</b>

**% PARTICIPACIÓN POR PATIOS EN ACCIDENTALIDAD  
LABORAL**

<b>MESES</b>	<b>LA Y</b>	<b>TINTAL</b>	<b>TRONCAL</b>	<b>VERBENA</b>
Ene	21,1%	36,8%	10,5%	31,6%
Feb	28,0%	48,0%	12,0%	12,0%
Mar	27,3%	27,3%	27,3%	18,2%
Abr	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
May	50,0%	30,0%	20,0%	0,0%
Jun	30,8%	38,5%	7,7%	23,1%
Jul	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%
Ago	42,9%	42,9%	0,0%	14,3%
Sept	14,3%	21,4%	7,1%	57,1%
<b>Total general</b>	<b>29%</b>	<b>36%</b>	<b>13%</b>	<b>22%</b>

**Mantener un máximo de 10 el IS en el 2020**

La severidad de los accidentes se puede considerar leve para el 1 trimestre de 2020, ya que no se han presentado muchos eventos con muchos días de incapacidad, el más alto sólo fue un evento de 15 días los demás eventos en promedio no han superado los diez días de incapacidad, esto se refleja en una reducción del 62% respecto al año anterior.

Para el segundo trimestre la severidad es más baja respecto al año anterior, esto puede deberse en gran medida a la reducción de eventos de accidentes de trabajo que se han presentado en el periodo por la contingencia COVID-19, la disminución de la operación y del volumen de las actividades en la ciudad, no obstante en el mes de Abril se tuvo un evento que presentó 25 días de incapacidad, un evento de agresión sufrido por el trabajador Marcos Cenen, dónde 3 usuarios intolerantes le ocasionan lesiones múltiples por exigirle al conductor apresurarse en el recorrido del bus.

Para el tercer trimestre se mantienen la tendencia a la baja respecto al año anterior por la contingencia COVID-19, sin embargo, se resalta que en el mes de septiembre se presentaron 2 eventos de fractura de dedos con dos colaboradores de mantenimiento que acrecentaron el desempeño del indicador para el mes de septiembre.

Se debe Dar continuidad a Programa de Formación QHSE y Programa de Inspecciones. En patio Verbena se debe realizar refuerzo en las capacitaciones de procedimientos de trabajo seguro con el personal de mantenimiento, ya que por la omisión de estos se generaron 30 días de incapacidad por fractura de dedos de manos en técnicos de mantenimiento (cada uno con 15 días de incapacidad), adicionalmente se realizó un cambio de palanca de la herramienta que contribuyó a la materialización de uno de estos accidentes.

En el mes de septiembre el colaborador Wilmer Rojas, quién fue uno de los que presentó fractura en dedo de manos por AT, también presentó otro evento de accidente de trabajo en el mes, por tal motivo se envía para intervención con prueba psicológica de accidentalidad a gestión humana para tratamiento del caso.

En adelante se realizará el cálculo del indicador con las incapacidades radicadas o presentados por los trabajadores en el área de nómina, ya que se dio aclaración por parte de ARL que los datos cargados en la plataforma se ven atrasados por la radicación de dichos soportes ante la ARL y que se pueden tomar los datos de las incapacidades en físico (entregada por los trabajadores).

### Proporción de accidentes laborales mortales

A la fecha de revisión no se han presentado accidentes laborales mortales en la organización, por lo tanto, se considera importante continuar con las diferentes actividades del SG SST de la organización para mantener el control de los riesgos y peligros de la organización.

### Ausentismo por enfermedad general

El comportamiento del indicador en el primer semestre es de 8294 días de incapacidad, comparado con el semestre del año anterior (2019), se evidencia una disminución de los días en un 38%. En gran medida se evidencia la disminución de infecciones intestinales, lumbagos y partos.

DÍAS X INCAPACIDADES REPRESENTATIVAS 1 SEMESTRE 2020			DÍAS X INCAPACIDADES REPRESENTATIVAS 1 SEMESTRE 2019		
A09	284	OTRAS INFECCIONES INTESTINALES ESPECIFICADAS	A09	835	OTRAS INFECCIONES INTESTINALES ESPECIFICADAS
M545	328	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	M545	747	LUMBAGO NO ESPECIFICADO
S420	299	FRACTURA DE LA CLAVICULA	G800	395	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE
M751	290	SINDROME DE MANGUITO ROTATORIO	S430	299	LUXACION DE LA ARTICULACION DEL HOMBRO
S430	255	LUXACION DE LA ARTICULACION DEL HOMBRO	S420	277	FRACTURA DE LA CLAVICULA
M511	210	TRASTORNO DE DISCO LUMBAR Y OTROS, CON RADICULOPATIA	S623	272	FRACTURA DE OTROS HUESOS METACARPANOS
I00	200	OTROS TRASTORNOS Y LOS NO ESPECIFICADOS DEL SISTEMA CIRCULATORIO	S621	238	FRACTURA DE OTRO(S) HUESO(S) DEL CARPO

Nota: Extracto Excel días perdidos significativos

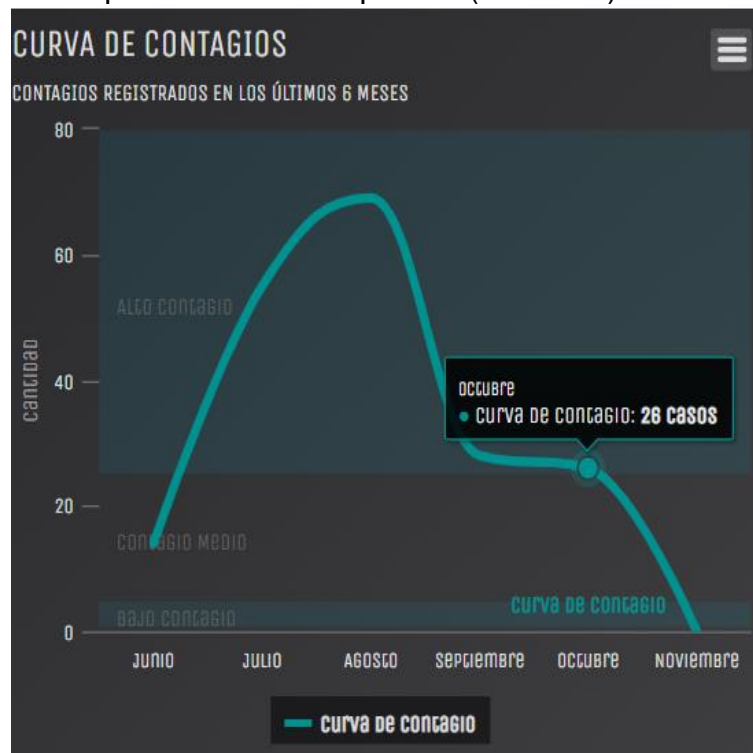
De acuerdo con estos resultados se han realizado diferentes actividades encaminadas al fomento hábitos de vida saludable relacionados con una adecuada alimentación y actividades del PVE Biomecánico, las cuales se han realizado bajo modalidad virtual, debido a las restricciones presentadas por la pandemia COVID-19.

Para el año 2020, no se realizaron intervenciones de manera presencial con las semanas de la salud como se ha hecho en años anteriores.

La gestión en temas de salud del personal para el 2020 se ha realizado en torno a la prevención de COVID-19 y se han obtenido los siguientes resultados a agosto de 2020.

## Casos presentados desde el inicio a septiembre de 2020

- El 22% del personal de la empresa (614 trabajadores) ha presentado sintomatología asociada a COVID-19 o a referido tener contacto estrecho con alguna persona sospechosa o confirmada positiva por lo cual se les ha realizado seguimiento; de estos casos el 70,5% (433) han resultado negativos y el 25,6% (157) han sido casos confirmados positivos.
- Del total de casos positivos el 96,8% (152) ya se encuentran recuperados y han tenido reintegro social y laboral sin ningún tipo de restricción, el 3,2 % (5) se encuentran en periodo de aislamiento y recuperación.
- Casos abiertos o que se encuentran en aislamiento actualmente 27
- El 18,51 % de los casos actualmente abiertos son Positivos (5 casos), el 40,7% se encuentra a la espera de resultados (11 casos) y el 40,7% se encuentran pendientes de que les realicen la prueba (11 casos).



La curva de contagio de GMOVIL tuvo un pico con 69 casos positivos en el mes de agosto, en el mes de septiembre fueron 28 casos lo cual demuestra que se han disminuido casi en un 70% y en el mes de octubre al cierre son 26 casos, lo cual indica que las actividades que la empresa ha desarrollado en pro de la disminución de contagio han funcionado junto con el reporte a tiempo de las novedades y la implementación de medidas de autocuidado de todos los trabajadores.

#### **Nivel de eventos de accidentalidad vial**

En el primer trimestre se realizó la campaña de DEJA PASAR, EVITA CHOCAR con el objetivo reducir los accidentes por esta causalidad que es una de las que más afecta el indicador, adicional a esto, trabajamos campañas por el respeto de las señales de Tránsito, también con el fin de poder identificar las falencias y malos hábitos en nuestros colaboradores realizamos acompañamientos a bordo programados a partir de los reportes de operadores con mayores índices de accidentalidad o por solicitudes los profesiones ya sea porque se reporta comportamientos indebidos que puedan incrementar el riesgo a accidente.

Hemos trabajado también para que nuestros colaboradores conozcan el compromiso de la compañía frente al objetivo del área de seguridad vial que es Salvar vidas y minimizar los siniestros viles y por esto hemos divulgado a todo el personal que GMOVIL cuenta con un Plan estratégico de Seguridad para que entiendan y conozcan que la seguridad vial es compromiso de todos.

También participamos en la actividad de la secretaria de movilidad en el mes del motociclista donde hicimos parte a nuestro recomotos en las actividades de la SDM

La actividad de ANDIRESCATE Capacitación nos permitió trabajar con los operadores de una manera dinámica con lo cual aprendieron y recordaron los conocimientos en el manejo preventivo y la mejor forma de comportarse en la vía siendo más.

En las capacitaciones de actualización empezó a trabajar de forma divertida donde por medio de juegos como la rana segura, el tiro al blanco y métale una sesta a las imprudencias trabajamos y aprendimos fue un tiempo de recordar las normas de trasmito, acciones seguras y así premiar a los grupos ganadores por su acertadas respuestas.

Estuvimos trabajando fuerte con la operación troncal haciendo Auditorias del atento 47 para minimizar las caídas de ocupantes.

Campañas adicionales en los corredores más críticos de accidentalidad enfatizando la reducción de la velocidad y el TP80.

Hemos también por medio de correos electrónicos informados y avisando al operador las reincidencias de los excesos de velocidad reportados por TRANSMILENIO con el fin de poder llamar la atención del operador y que comprenda las consecuencias del incumplimiento de las normas.

Se revisaron cinturones de seguridad, espejos, sillas retroalimentando a las áreas de mantenimiento para su respectiva corrección.

En cuanto a las pruebas de alcalimetrías hemos incrementado hasta en un 50% a lo que se venía haciendo gracias a que la vinculación al grupo de seguridad vial ha sido positiva y contamos con el personal para poder hacer un mayor cubrimiento en las cabeceras, PIR y patios en diferentes jornadas.

También se trabajó haciendo la divulgación de las cámaras salvavidas y la importancia y el respeto por los nuevos tramos corredores de velocidad de 50 km.

Para el segundo trimestre en los meses de Abril y de Mayo no alcanzamos a cumplir con el índice de cumplimiento establecido en el indicador ya que no se pudo dar cumplimiento a todas las actividades establecidas en el cronograma por la contingencia del Covid-19. Sin embargo no dejamos de hacer presencia en la vía con Campañas de prevención enfocadas al respeto por los límites de velocidad y el cuidado de los demás actores viales en especial los ciclistas y motociclistas , se realizaron también auditorias de respeto por las normas de tránsito, respeto al PARE, semáforos, intercesiones y auditorias de velocidad con Radar con el fin de reducir el impacto por las vías tan solas debido a la cuarentenas obligatorias, se realiza también el monitoreo por medio del aplicativo SAE, llamando los operadores que evidenciamos excediendo los límites de velocidad y enviar de forma constante mensajes de prevención que inviten a nuestro operadores al cumplimiento de las normas de tránsito para evitar accidente.

A medida que se ha venido reactivando la economía de la ciudad también hemos venido retomando diferentes campañas de prevención ya que a pesar de que la cantidad de eventos de accidentalidad se ha reducido hasta en un 50% a comparación del primer trimestre , se nos hace urgente empezar a retomar las campañas para mantener la accidentalidad por debajo de los límites establecidos por eso durante los meses de mayo y junio se retomaron campañas de TP 80 ya hemos presentado varios eventos con esta causalidad , adicional la interacción con los ciclistas teniendo en cuenta que el flujo de los mismos es cada vez mayor y aun mayor el riesgo en las vías por las imprudencias de los demás actores viales ya que no estamos acostumbrados a ver la ciudad tan sola se evidencia la infracción en las normas de tránsito, por esto hemos realizado campañas de bici usuarios enfocada a los ciclistas y a los operadores , por eso hemos venido trabajando con los operadores en que estén mucho más alerta y atentos a las acciones de los demás actores en la vía poniendo al máximo la prevención y concentración en la labor.

Las diferentes auditorias en la vía (semáforo, Pare, velocidad) nos han permitido seguir identificando algunos operadores que no cumplen con las normas, con estos

operadores lo que estamos haciendo es citarlos para que hagan parte de las

campañas con el grupo de seguridad vial y sean ellos parte de este tipo de actividad que les permite darse cuenta de las faltas que comenten los mismos compañeros con el fin de que sean conscientes de los riesgos a los que se ven expuestos por no cumplir con las normas, esto les permite ser más sensibles y consientes

Para la operación troncal también retomamos la invitación a nuestros colaboradores para evitar las multas y accidentes por efecto cortina, hemos realizado campañas con el fin de que esta conducta cada vez sea menor, la cordialidad en la troncal sigue siendo un pilar importante y más cuando han ingresado tantos operadores nuevos al sistema, por eso la campaña más flecheo menos altas y reduzca la velocidad.

Referente al autocuidado en temas en épocas de pandemia hemos realizado campañas de sensibilización con el ataúd, dando a interiorizar a nuestros colaboradores que el cuidado es de todos y debemos cuidarnos para seguir juntos por eso invitamos a los operadores al buen uso de los EPP

Las pruebas de alcoholimetría se retomaron para el mes octubre con un manejo de bioseguridad para las personas que hacen las pruebas, ya que es un riesgo de exposición alto para nuestros colaboradores y queremos evitar una propagación del contagio. Sin embargo se hace necesario retomar las pruebas

La meta establecida para el tercer trimestre para el indicador de Nivel de Servicio fue cumplida, teniendo resultados por debajo del 0,45.

Se estarán monitoreando las rutas que no cumplan con el indicador estándar establecido y se intervendrán de manera inmediata con acompañamientos, seguimientos de velocidad, monitoreo constante en el cumplimiento de los tiempos para rutas, adelantamientos entre otras acciones.

Adicional a esto se tomarán acciones disciplinarias para los operadores de mayor accidentalidad y se realizara seguimiento a las acciones tomada

### **Cumplir como mínimo con el 90% del plan de trabajo anual del SG-SST**

Para los primeros meses del trimestre se alcanzaron a realizar actividades referentes a la migración que se tenía prevista inicialmente a ISO 45001, sin embargo, dado a la declaración de pandemia COVID-19 se evaluó con Gerencia la pertinencia de realizar este cambio en 2020 o reconsiderar realizar está el año siguiente, para lo cual se decidió realizarlo en 2021. De igual manera se deben realizar acciones adicionales que no se encuentran en el plan para dar cumplimiento a la nueva normatividad legal aplicable para atención de COVID-19.



El indicador no cumple la meta establecida por las diferentes actividades que se han visto afectadas por la pandemia COVID-19, en especial por la mano de obra insuficiente en el proceso QHSE para poder dar respuesta a tanto a las actividades derivadas de COVID-19 y las otras contempladas en el plan de acción, las acciones respectivas de cada actividad se llevan en los seguimientos de cada programa establecido, cabe mencionar que se han tomado acciones tales como instauración de protocolos de bioseguridad, protocolos de limpieza y desinfección, procedimientos para manejo de casos COVID-19, implementación de plataforma de seguimientos COVID, entre otros. Los indicadores de procesos se encuentran en elaboración por parte de QHSE y Gerencia con apoyo de una firma externa. Al término del 2º trimestre e inicios del 3er trimestre se realiza refuerzo de mano de obra de QHSE para poder dar respuesta a las necesidades del proceso QHSE y la organización.

Para el tercer trimestre se resalta que hubo aumento en el cumplimiento de las actividades, esto en parte se debe a contar con mayor mano de obra para la ejecución de actividades, de igual manera por la estabilización que ha venido presentando la actividad de la empresa frente a Covid-19. Se resalta que se ha realizado la planeación del presupuesto QHSE-2021 teniendo en cuenta los rubros específicos de COVID-19 que antes no estaban presupuestados, de igual manera se aumentan los recursos por parte de la dirección para el aumento del grado de conformidad del SG SST respecto al cumplimiento de requisitos legales, en este periodo se resalta de igual manera las actividades de planeación estratégica, optimización e interrelación de procesos que se está generando en la organización para dar respuesta la EIC del ente gestor y las necesidades de la compañía, se pretende para el 4º trimestre tener proyectos en cada proceso para la optimización por los mismos integrantes de los procesos de la empresa.

En este trimestre se realizaron evaluaciones de requisitos legales y se obtuvo un resultado favorable tanto para SG SST y medio ambiente, respecto a SST se resalta el cumplimiento de la organización a la diferente normatividad generada para la atención de pandemia COVID-19, respecto al tema ambiental se resalta que en gran medida las actividades del SGA no se han visto afectadas por la pandemia, obteniendo una calificación de cumplimiento del 99%. Se debe revisar la novedad recurrente de la toma de acciones frente a las PQR's presentadas a la organización.

#### **Obtener un índice de estructura del SG-SST superior o igual al 80%**

De acuerdo con la revisión inicial realizada del SG-SST de la compañía se evidencia que el cumplimiento se encuentra en un 100%, lo que quiere decir que de los once (11) ítems requeridos por el decreto 1072 de 2015, once (11) están cumpliendo.

### **Obtener un índice de resultado del SG-SST superior o igual al 95%**

La organización de acuerdo con la medición realizada se encuentra en un cumplimiento del 91% de los elementos requeridos por el decreto 1072 de 2015, lo cual se puede evidenciar por el robusto SIG presentado en la organización, se recomienda dar continuidad a las actividades pendientes por realizar en el periodo para dar cubrimiento a todos los ítems del presente indicador.

La meta para cumplir dentro del indicador de la organización es del 95%, meta la cual no se cumple, esto se debe al ítem de mediciones ambientales; de acuerdo con el cronograma al mes de septiembre solo se ha realizado las mediciones de ruido en vía, quedando pendiente de medición los otros agentes ambientales establecidos por la organización para los diferentes patios.

Las mediciones pendientes se ejecutarán las mediciones higienes faltantes en los diferentes patios de la organización, la actividad se realizarán el último trimestre del año 2020.

### **Mantener en cero las multas administrativas**

Este indicador se viene cumpliendo gracias al cumplimiento de GMOVIL en sus actividades.

### **Mantener los gramos de RESPEL por kilómetros recorridos en 2020 no superen los gr RESPEL/Km recorrido del 2019 (3.4grRESPEL/km)**

Para el primer trimestre del año se observa una tendencia al incumplimiento del indicador dado que se presenta una variación en la generación de RESPEL en los patios, así como en los kilometrajes (En el mes de febrero se realiza disposición de Aceite usado y baterías en todos los patios mientras que los kilometrajes fueron menores respecto al año anterior. En el mes de marzo solo se dispuso baterías en el patio de Tintal y menor cantidad de aceites, por lo cual los kg generados fueron menores que el año anterior, así como los km recorridos).

Por lo anterior se debe realizar seguimiento en la clasificación de residuos de cada patio con el fin de verificar correcta disposición del material contaminado y aprovechable.

Para el segundo trimestre del año se evidencia que el indicador continuo con tendencia al incumplimiento de 3,86g de RESPEL/km recorridos en 2020 respecto a 3,13 gr de RESPEL/ km recorridos en el segundo trimestre del 2019. Lo anterior teniendo en cuenta inicio de la contingencia por COVID-19 en el mes de abril, ya que, dadas las modificaciones en la operación y disponibilidad de flota en los patios, se modifican los kilómetros recorridos y se realiza anticipación en la ejecución de mantenimientos a los vehículos el cual debe ser verificado con el fin de validar el aumento de los gr de RESPEL generados.

Adicionalmente se empezó a clasificar y disponer residuos de riesgo biológico asociados a tapabocas y guantes generados por el personal dada la pandemia COVID-19. La disposición de aceites y baterías también ha sido mayor este año. Por lo anterior se debe evaluar los mantenimientos ejecutados en este trimestre con el fin de identificar el aumento en la generación de RESPEL.

En el tercer trimestre Dado los mantenimientos anticipados ejecutados en la flota, la adquisición de 30% flota de TRANZIT y demás aspectos relacionados por la contingencia de COVID-19 se identifica el aumento en la generación de gr de RESPEL por cada kilómetro recorrido, por lo cual dada esta tendencia, se debe realizar modificación en la meta establecida para establecer cumplimiento anual del indicador. Por lo anterior se cambia la meta anterior : "Reducir en un 1% los gramos de residuos peligrosos promedio anual generados por Kilómetros recorridos respecto al año 2019", por "Que los gramos de RESPEL por kilómetros recorridos en 2020 no superen los gr RESPEL/km recorridos del 2019 (3,4gr RESPEL/km )"

#### **Aumentar gradualmente el 1% de flota amigable anualmente**

A la fecha no se ha cerrado el indicador ya que este se mide de manera Anual. Al primer semestre del 2020 se cuenta con un total vehículos con tecnologías sostenible de 639 de la flota total 911, lo que representa el 70.4%, por lo tanto, se evidencia un aumento del total de flota amigable usada en la operación, ya que para el 2019 fue del 70%.

#### **Ahorro de agua; Emplear en la operación de lavado más del 70% de agua tratada respecto al agua total consumida**

En el primer trimestre del año se logra emplear en la operación de lavado una proporción de agua tratada mayor al 70%. Con respecto al año anterior se evidencia un aumento en la variación de usos de esta variación, lo cual es benéfico para la operación.

En los meses de abril, mayo y junio se presenta en promedio una proporción de agua tratada vs agua total consumida de un 77%, dando cumplimiento a la meta establecida.

#### **Autoregulación**

Para el primer trimestre del año se logra una cobertura del 24% de la flota autorregulada, ya que en el mes de enero se realizan medición de 226 vehículos, los cuales cumplen los parámetros de emisiones por debajo del 12%.

En el segundo trimestre del año, se realiza medición de flota en el mes de mayo, ya que debido a las restricciones acatadas para prevenir contagio por COVID-19 se debieron reprogramar las mediciones, ya que no todas las empresas se encontraban exentas a la cuarentena. En mayo se realizó medición a 130 vehículos, los cuales cumplieron con los estándares establecidos de emisiones, para una cobertura del 38% acumulada entre el primer y segundo trimestre. En el mes de julio se midieron 233

vehículos, por lo cual a la fecha se tienen 639 vehículos medidos, los cuales equivalen al 68% de cumplimiento acumulado.

### Evaluación de Desempeño Ambiental

Incrementar en un 10% los residuos aprovechables en el 2020 con respecto al 2019. Para el primer trimestre del año se evidencia cumplimiento del indicador por lo cual se debe continuar con la correcta disposición y aprovechamiento de residuos peligrosos.

En el segundo semestre del año se logra incrementar más del 10% de los residuos aprovechables respecto al año anterior, sin embargo, en el mes de abril fue menor, esto asociado a la contingencia de prevención ante el COVID-19 ya que las actividades operativas y administrativas presentaron modificaciones.

Se deben reforzar capacitaciones sobre disposición adecuada en fuente para aprovechamiento de residuos peligrosos.

## 1.4. CAMBIOS EN CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES CON EL SIG

Debido a la declaración pandemia COVID-19 se tomaron acciones necesarias en cada uno de los procesos de la organización para dar respuesta a la nueva realidad de la organización, adicionalmente se está realizando reingeniería de la Planeación Estratégica de la organización con apoyo de una firma de asesoría externa para la mejora continua y optimización de procesos acorde a las necesidades de la empresa

### Cambios que podrían afectar el sistema de gestión integral

- **Actividad:** Cambio de Planificación Estratégica de la Organización y cambio de cultura organizacional.

**Descripción:** En el transcurso de 2020 se han realizado ejercicios de Planificación Estratégica y optimización de procesos dentro de la compañía, con estas actividades se pretende generar cambios organizacionales en pro de la mejora continua para la rentabilidad del negocio. Adicionalmente se ha elaborado proyecto de cambio de cultura organizacional para respaldar el cambio que se pretende generar con la nueva planificación estratégica, dentro de estas actividades ya se han realizado grupos focales y etapa de ideación del proyecto.

- **Actividad:** Contingencia COVID-19

**Descripción:** Dada la declaración de pandemia COVID-19, la organización tuvo que realizar ajuste en primera instancia a los requisitos del cliente en cuanto a la prestación del servicio y seguidamente reestructurar las actividades de la organización para dar respuesta a normatividad legal vigente.

Para el transcurso de 2021 se deben contemplar los siguientes cambios que pueden afectar el sistema:

- Migración norma ISO 45001:2019.
- Implementación Programas de Rehabilitación
- Gamificación

## **1.5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN CADA UNO DE LOS PROCESOS**

Se actualizaron las matrices de riesgos y oportunidades en todos los procesos de la organización de acuerdo con la pandemia de COVID-19, en las cuales se tiene contemplada la eficacia de estas, estas pueden consultarse en las matrices de cada proceso diligenciadas en el formato QHSE-PG-035 Matriz de Riesgos y Oportunidades.

## **1.6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

La Gerencia revisa los indicadores de los todos los procesos y se pudo evidenciar:

### **1.6.1. Proceso: Planeación estratégica**

<b>Indicador:</b> Cobertura del EBITDA	<b>Responsable:</b> Gerente
<b>Análisis:</b> El indicador se cumplió para el primer trimestre de 2020 pese a la declaratoria de emergencia económica y sanitaria emitida por el gobierno finalizando el mes de marzo a causa de la pandemia del COVID 19, medida que restringió la movilidad de pasajeros y la operación de los buses representando un menor ingreso por km del 16% frente al esperado y un ingreso por pasajero 34% menos del esperado. La compañía está a la espera del pronunciamiento por parte de la alcaldía y TMSA, hasta el corte de este trimestre es incierto como operara el sistema, se desconoce hasta cuando continua el aislamiento preventivo obligatorio y la restricción a la movilidad, por lo pronto la compañía ha decidido enviar al cerca del 50% del personal a vacaciones, se cerró la operación de patio la Y se ha iniciado todos los protocolos de seguridad	

Para el segundo trimestre del año se cumplió con el indicador, lo anterior ante las acciones que tomo la administración para proteger la caja a través de la disminución de costos variables, abril fue el mes más crítico que ha tenido la compañía, el ingreso por pasajero estuvo un 75% por debajo del presupuesto y el ingreso por kilómetro un 30%.

**Acciones:**

Restringir el costo variable en función de lo kilómetros recorridos por la flota, controlar el rendimiento del combustible, para el mes de abril otro porcentaje importante de operadores salió a vacaciones obligatorias, se tomaron los alivios ofrecidos por el gobierno como disminución del aporte de pensión, el subsidio PAEF para los meses de abril y mayo, negociaciones masivas para buscar mejores costos de bioseguridad. Otra acción importante fue la decisión de fortalecer la contratación de conductores para completar el déficit que desde hace varios meses traía la compañía.

Para el tercer trimestre se cumplió con el indicador, el levantamiento gradual al aislamiento y la reapertura del comercio ha permitido una mayor movilización de usuarios, el contar con la planta completa de conductores represento una mejora operacional que redundo en el cumplimiento de los servicios asignados y el cumplimiento de la EMIC.

Se continúan controlando indicadores importantes como el rendimiento del combustible el cual ha apalancado en gran medida la operación de la compañía, así mismo se debe continuar con el control del costo de mantenimiento a través del CPK, se tiene el reto de retener a los conductores contratados durante la cuarentena para continuar con los resultados económicos.

**Indicador:** Multas Administrativas

**Análisis:**

En el transcurso del año no se han presentado multas administrativas ni se abrieron formalmente procesos sancionatorios que alerten sobre una posible multa, por lo tanto, se debe mantener el seguimiento y control de los compromisos contractuales aplicables para continuar un adecuado desempeño contractual.

**1.6.2. Proceso: Planeación de la operación**

<b>Indicador:</b> Pasajeros Movilizados	<b>Responsable:</b> Director de Operaciones
<b>Análisis:</b> En enero y febrero, la cantidad de pasajeros se encuentra entre la meta y el límite crítico. Entre tanto, en marzo se reduce significativamente la demanda, producto de la activación de la cuarentena estricta.	
<b>Acciones:</b> Continuar con el seguimiento de pasajeros y evaluar nuevas estrategias de	

movimientos de flota o trazados que permitan mejorar la cantidad de pasajeros. Monitorear el comportamiento de los pasajeros movilizados en época de pandemia, situación sin precedentes en el SITP, y propender por priorizar la oferta en las rutas que presentan mayor movilización de pasajeros.

La cantidad de pasajeros movilizados se encuentran alrededor del 35% de la meta, lo cual es consistente debido a la situación mundial por cuenta del COVID-19, y las estrategias de confinamiento generalizadas con el propósito de contener el virus. Se priorizaron rutas de la zona sur de la ciudad, incrementando su capacidad ofertada, maximizando así el uso de la flota, propendiendo por mitigar el impacto de la pandemia.

Continuar con el seguimiento de pasajeros teniendo en cuenta que la estrategia de aislamiento generalizado sigue vigente en la ciudad y el país, propendiendo por el uso de la flota en las rutas de mayor movilización de pasajeros.

<b>Indicador:</b> Kilómetros	<b>Responsable:</b> Director de Operaciones
<b>Análisis:</b> En enero y febrero se cumple la meta. En marzo, producto del confinamiento obligatorio impuesto por el gobierno nacional, por directriz de Transmilenio SA, se reduce la oferta programada con el propósito de atender la demanda de las actividades esenciales.	
<b>Acciones:</b> Frente al impacto del confinamiento obligatorio, monitorear el comportamiento, propendiendo por disponer oferta en rutas que lo requieran.  En abril, continua el aislamiento obligatorio, en el cual solo se permiten actividades esenciales, motivo por el cual por directriz de Transmilenio SA la oferta programada se reduce para atender las actividades esenciales. En mayo y junio, se habilitan nuevos sectores de la economía en la ciudad, y por directriz de Transmilenio SA, se refuerzan rutas con el propósito de mitigar elevados niveles de ocupación en las rutas.  Frente al impacto del confinamiento preventivo obligatorio, monitorear el comportamiento, propendiendo por disponer oferta en rutas que lo requieran.	

### 1.6.3. Proceso: Operaciones

<b>Indicador:</b> Regularidad	<b>Responsable:</b> Director de Operaciones
<b>Análisis:</b>	

Primer trimestre:

Para el mes de febrero sin estacionalidad se acentúa los km perdidos por operador, continúan las renunciaciones de personal operativo afectando el cumplimiento de los km, debido al inicio de la pandemia frenan las renunciaciones y se hace una disminución de los km para los últimos días de marzo lo que mejora el cumplimiento.

Segundo trimestre:

Con la pandemia se mejora el cumplimiento debido a las mejores condiciones de movilidad y a la contratación masiva de operadores

Tercer trimestre:

Se continua con muy buenos resultados en la ejecución debido a la disponibilidad de operadores y de vehículos.

#### 1.6.4. Proceso: Mantenimiento

<b>Indicador:</b> Disponibilidad	<b>Responsable:</b> Director de Mantenimiento
<p>Primer trimestre:</p> <p>Análisis:</p> <p>Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH. Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.</p> <p>Verbena: No se cumple con la meta y el límite crítico de disponibilidad en los meses de enero, febrero y marzo. No se cumple por tiempos muy largos en extensiones de vida útil y aumento de vehículos varados en vía</p> <p>La Y: el 65% de las novedades radica en 3 subsistemas carrocería 31%, motor 20% y bastidor 14%.</p> <p>Tintal 1: En alimentación afectaron los buses fuera de servicio para extensión de vida útil y zonal cumple con el límite</p> <p>Tintal 2: Para el componente alimentación solo se cuenta con un vehículo de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento</p>	



del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo. Para el componente zonal solo se cuenta con dos vehículos de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo.

Acciones:

Troncal: Dar continuidad al seguimiento de muestras de aceite motor para identificar cualquier anomalía.

Asignar la tarea diaria a practicante del SENA para monitorear la plataforma de Volvo en búsqueda de códigos de falla de motor B5RH.

Informar a operaciones los costos por daños operativos.

Verbena: Se realiza cambio en la subdirección de mantenimiento y jefatura de taller

La Y: carrocería en este e concentra los trabajos de extensiones de vida útil los cuales toman en promedio 30 días para su habilitación, se deben disminuir los tiempos de ejecución de esta actividad, con un apoyo extra. motor: las reparaciones de motor generan un gran impacto en tiempo y costos, se debe disminuir los daños operativos de los motores y mejoras los análisis de muestras de aceite. Bastidor: se aumentan las inmovilizaciones por fisuras en chasis se plantea un cronograma para su atención.

Tintal 1: Como plan, se intervienen los próximos antes del vencimiento

Tintal 2: La disponibilidad se ve afectada especialmente por los temas de Transmisión, Embrague y Power Pack. Se ha documentado e informado la falla a Volvo, quienes vienen atendiendo los móviles, entregando los repuestos, haciendo seguimiento, pero no han dado una solución definitiva a las mismas. El tema se ha escalado a Gerencia de Gmovil solicitando el cambio de las transmisiones para toda la flota. Aunque Volvo ha desarrollado diferentes campañas están no han sido efectivas al nivel de confiabilidad que se requiere. Se ha solicitado a Volvo Mayor Celeridad en la entrega de repuestos.

Segundo trimestre:

Análisis:

Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH.

Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.

Verbena: No se cumple con la meta los meses de Abril Mayo y Junio. Sin embargo

si se cumple con el límite crítico los meses de Mayo y Junio

La Y: el 76% de las novedades radica en 2 subsistemas carrocería 47% y motor 29%. en comparación al trimestre anterior se evidencia una mejora del 23% de la disponibilidad.

Tintal 1: En alimentación afectaron los buses fuera de servicio para extensión de vida útil y zonal cumple con el límite

Tintal 2: Para el componente alimentación solo se cuenta con un vehículo de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo. Para el componente zonal solo se cuenta con dos vehículos de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo.

Acciones:

Troncal: Realizar video en conjunto con comunicaciones para ser difundido entre los operadores para disminuir la insistencia operacional que causa fallas en motores.

Continuar informando a operaciones, abastecimiento (lavado) y comunicaciones (publicidad) los daños generados en la operación.

Revisar, incluir y/o modificar el plan de mantenimiento respecto las actividades de bomba de aceite, cuerpo valvular en B12M; y respecto a actividades de casquetes de motor, buje eje de levas y camisillas en B5RH.

Hacer seguimiento cada 5000km al aceite de motor de B5RH para definir si es viable la disminución de la frecuencia.

Incluir la actividad de cambiar el compresor eléctrico knorr con repuesto nuevo dentro del plan de mantenimiento.

Verbena: Inicia cuarentena y disminuyen la cantidad de servicios a presentar, de esta manera se contaba con más flota "Fuera de servicio" en el patio, aunque estos vehículos estaban disponibles para rodar. Inician las chatarrizaciones con 5 vehículos disminuyendo la reserva. Como acción se trasladan 5 vehículos desde patio Tintal para completar la reserva

La Y: carrocería: se mejoran los tiempos de atención de las extensiones de vida útil a 21 días, pero se debe seguir bajando los tiempos y reforzar el grupo de trabajo de carrocería, por lo cual se contrata mano de obra fija del proveedor externo. Motor:

disminuyen los daños en motores pero se debe trabajar en temas de ingresos de simi

en el sistema, revisando ductos de admisión.

Tintal 1: Se realiza campaña con el técnico inhouse de Daimler (Mercedes Benz)

Tintal 2: La disponibilidad se ve afectada especialmente por los temas de Transmisión, Embrague y Power Pack. Se ha documentado e informado la falla a Volvo, quienes vienen atendiendo los móviles, entregando los repuestos, haciendo seguimiento, pero no han dado una solución definitiva a las mismas. El tema se ha escalado a Gerencia de Gmovil solicitando el cambio de las transmisiones para toda la flota. Aunque Volvo ha desarrollado diferentes campañas están no han sido efectivas al nivel de confiabilidad que se requiere. Se ha solicitado a Volvo Mayor Celeridad en la entrega de repuestos.

Tercer semestre:

Análisis:

Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH. Fallas en transmisión voith y i shift.

Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.

Verbena: Se cumple con el indicador de disponibilidad

Patio la y: el 71% de las novedades radica en 2 subsistemas carrocería 38% y motor 33%. en comparación al trimestre anterior se evidencia un aumento de los móviles fuera de servicio del 13% esto debido al retorno de la operación completa.

Tintal 1: En alimentación afectaron los buses fuera de servicio para extensión de vida útil y zonal cumple con el limite

Tintal 2: Para el componente alimentación solo se cuenta con un vehículo de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo. Para el componente zonal solo se cuenta con dos vehículos de reserva, cualquier bus adicional que se encuentre fuera de servicio conlleva al incumplimiento del Indicador, Para el primer Trimestre no se alcanza la meta del indicador debido principalmente a fallas con las transmisiones semiautomáticas ZF - I Sync, y en los componentes de embrague; estas fallas vienen siendo atendidas por Volvo.

Acciones:

Troncal: Realizar video en conjunto con comunicaciones para ser difundido entre los

operadores para disminuir la insistencia operacional que causa fallas en motores.

Continuar informando a operaciones, abastecimiento (lavado) y comunicaciones (publicidad) los daños generados en la operación.

Revisar, incluir y/o modificar el plan de mantenimiento respecto las actividades de bomba de aceite, cuerpo valvular en B12M; y respecto a actividades de casquetes de motor, buje eje de levas y camisillas en B5RH.

Hacer seguimiento cada 5000km al aceite de motor de B5RH para definir si es viable la disminución de la frecuencia.

Incluir la actividad de cambiar el compresor eléctrico knorr con repuesto nuevo dentro del plan de mantenimiento.

Revisar plan de acción de limpieza de arnés eléctrico de transmisiones voith con proveedor. Realizar campaña de ajuste de tornillos de tapa de mandos de caja i shift.

Verbena: Se cumple con el indicador de disponibilidad

La Y: carrocería para mejorar los tiempos de carrocería se debe repartir la cantidad de extensiones de vida útil entre un proveedor inhouse y un proveedor externo. de igual manera se evidencia un alto incremento en el daño de móviles en su parte de carrocería debido a una mala operación o accidentes, se debe tratar el tema con operaciones para disminuir estos daños. motor: aumentan los daños por motor por malas operaciones, se empieza a enviar informes con costos de los daños al personal de operaciones para que tomen sus medidas y disminuya estos daños.

Tintal 1: Se hace plan de ingreso de dos buses diarios al patio, garantizando que su alistamiento para la semana.

Tintal 2: La disponibilidad se ve afectada especialmente por los temas de Transmisión, Embrague y Power Pack. Se ha documentado e informado la falla a Volvo, quienes vienen atendiendo los móviles, entregando los repuestos, haciendo seguimiento pero no han dado una solución definitiva a las mismas. El tema se ha escalado a Gerencia de Gmovil solicitando el cambio de las transmisiones para toda la flota. Aunque Volvo ha desarrollado diferentes campañas están no han sido efectivas al nivel de confiabilidad que se requiere. Se ha solicitado a Volvo Mayor Celeridad en la entrega de repuestos.

<b>Indicador:</b> Presupuesto	<b>Responsable:</b> Director de Mantenimiento
Primer trimestre:	

La y: Se evidencia una sobre ejecución, donde se evidencia un alto cambio de vidrios por daños, el cambio de pisos por deterioro, el aumento de hallazgos por carrocería y por ultimo los accidentes. Se evidencian daños de motores por mala operación y baja duración de turbos y bombas de inyección. También se tuvo un faltante de mano de obra propia eléctrica y garantías en repuestos eléctricos. Reparación de chasis por fractura. Cobros de SIRCI por desmonte e instalación de equipos por cambios de pisos.

Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH.

Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.

Verbena: Se genero una sobre ejecución del presupuesto en un 8%.

Acciones:

La Y: Análisis semanal sobre daños operativos, junto a operaciones. Revisar junto a abastecimiento el seguimiento al proceso de garantías y evaluación de los proveedores buscando mayor duración y cero reprocesos. Levantamiento e intervención estados de chasis por personal propio. Completar la nómina de eléctricos propios lo antes posible para evitar sobre costos con terceros Se hará el desmonte y monte del validador de SIRCI con el técnico de Gmovil encargado del SIRCI, por ende nos ahorraremos el costo

Troncal: Dar continuidad al seguimiento de muestras de aceite motor para identificar cualquier anomalía. Asignar la tarea diaria a practicante del SENA para monitorear la plataforma de Volvo en búsqueda de códigos de falla de motor B5RH.

Informar a operaciones los costos por daños operativos.

Verbena: Sobre ejecución en carrocería, electricidad y frenos.

En carrocería se genera una campaña de embellecimiento de la flota para evitar alto consumo en los insumos de carrocería, en electricidad se genera campaña de revisión voltaje de alternadores y baterías y en frenos se cambia el proveedor de bandas de NQR

2 Trimestre:

La Y: El único mes que genera sobre ejecución es Abril debido a una disminución de la flota operada por temas de pandemia, por lo cual se disminuye el presupuesto a ejecutar este mes. Donde existen costos fijos que no dependen de los Kms que rueda la flota y por ende se vio un gran desfase.

Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH.

Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.

Verbena No se genera sobre ejecución del presupuesto y se genera ahorro del 8%

Tintal: Se realizó ejecución del 103% a nivel general, con desfases principalmente en los subsistemas de electricidad, electrónica y carrocería

Acciones:

La Y: Para temas de ajustes de presupuesto no se tendrá en cuenta solo el costo por km, se debe evaluar los costos fijos de la flota, antes de realizar ajustes.

Troncal: Realizar video en conjunto con comunicaciones para ser difundido entre los operadores para disminuir la insistencia operacional que causa fallas en motores.

Continuar informando a operaciones, abastecimiento (lavado) y comunicaciones (publicidad) los daños generados en la operación.

Revisar, incluir y/o modificar el plan de mantenimiento respecto las actividades de bomba de aceite, cuerpo valvular en B12M; y respecto a actividades de casquetes de motor, buje eje de levas y camisillas en B5RH.

Hacer seguimiento cada 5000km al aceite de motor de B5RH para definir si es viable la disminución de la frecuencia.

Incluir la actividad de cambiar el compresor eléctrico knorr con repuesto nuevo dentro del plan de mantenimiento.

Verbena: No se ejecuta en su totalidad el presupuesto ya que por temas de pandemia (Covid - 19) no fue necesario tener en operación el 100% de la flota y se guardaron 40 vehículos durante el mes de abril.

La exigencia de la operación estuvo por debajo un 35% generando un ahorro en temas de mantenimiento.

Se llega a acuerdo comercial con el proveedor SIMEC facturando mensualmente con costo fijo

Tintal: Se presentó desfase en el sistema eléctrico debido al mantenimiento a baterías de los móviles (cambio, bornes, antisulfatantes) equivalente a un 24% de la ejecución, adicional a esto, se realizaron facturaciones para equipos SIRCI en el sistema de electricidad por un valor de \$38.268.687,59

Para el sistema electrónico se presentaron facturas para equipos SIRCI por

\$52.618.128,85 equivalente al 26% de la ejecución de este sistema, junto con esto, daños en módulos de los móviles sumaron un total de \$30.058.826,50 lo que equivale al 15% de la ejecución del sistema, finalmente para la tipología padrón, se realizó cambio de 58 selectores de cambios por un total de \$37.404.303,61, es decir un 19% de la ejecución del sistema

Tercer trimestre:

La Y: Se cumple con la proyección del trimestre, donde se obtienen unas ligeras sobre ejecuciones que al revisarlas se deben a mayor recorrido de la flota de los proyectado.

Troncal: Fallas en subsistema motor de tipología B12M y B5RH. Fallas en transmisión Voith y I shift.

Fallas en diferentes subsistemas de chasis y carrocería por daños operativos o insistencia operacional.

Verbena No se genera sobre ejecución del presupuesto y se genera ahorro del 1%

Tintal: Se realizó ejecución del 106% a nivel general, principalmente desfases en sistemas de electricidad, motor y carrocería

Acciones:

La Y: Analizar ejecución tanto en presupuesto proyectado como en km presupuestados vs ejecutados.

Troncal: Realizar video en conjunto con comunicaciones para ser difundido entre los operadores para disminuir la insistencia operacional que causa fallas en motores.

Continuar informando a operaciones, abastecimiento (lavado) y comunicaciones (publicidad) los daños generados en la operación.

Revisar, incluir y/o modificar el plan de mantenimiento respecto las actividades de bomba de aceite, cuerpo valvular en B12M; y respecto a actividades de casquetes de motor, buje eje de levas y camisillas en B5RH.

Hacer seguimiento cada 5000km al aceite de motor de B5RH para definir si es viable la disminución de la frecuencia.

Incluir la actividad de cambiar el compresor eléctrico knorr con repuesto nuevo dentro del plan de mantenimiento.

Revisar plan de acción de limpieza de arnés eléctrico de transmisiones Voith con proveedor. Realizar campaña de ajuste de tornillos de tapa de mandos de caja i shift.

Verbena Se implemento una reforma en el programa de alistamiento y ejecución de mantenimiento preventivo con el fin de prevenir daños por correctivo y ser más eficientes en el gasto presupuestal.

Tintal: Se realizó coste de 3 motores por valor de \$66.500.000, cambios de inyectores de combustible y Adblue por un valor de \$77.000.000

Se realizaron alistamientos de re vinculación para 10 móviles, se presentaron fallas en sensores, módulos y selectores de cambio y fue necesario realizar cambios de componentes

El valor de carrocería se vio incrementado debido a realización de campaña de carrocería y re vinculación de móviles

### 1.6.5. Proceso: Abastecimiento

<b>Indicador:</b> Días de Inventarios	<b>Responsable:</b> Subdirector de Abastecimiento
<p><b>Análisis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para el Primer trimestre se cumplió con la meta del indicador dando como resultado 43 días de Inventario. Para el mes de enero en forma general se reabastece para evitar desabastecimiento por vacaciones de varios proveedores. Para Tintal II y Troncal se recibió repuestos volvo vía marítima en los meses de enero y marzo lo cual tiene un aumento en el costo.</li><li>• En el segundo trimestre se tiene que el no cumplimiento de la ejecución de Mantenimiento de acuerdo a la planeación de repuestos ocasiona compra de repuestos que se quedan en inventario. Por contingencia Covid-19 y disposiciones gubernamentales preventivas se presentó disminución en la operación, motivo por el cual disminuye también mano de obra y ejecución de Mantenimiento. Como medida de provisionamiento se refuerza stock de inventario para evitar futuros desabastecimientos (llantas y otros ítems de inventario) por causa de la pandemia.</li><li>• Para el tercer trimestre se cumple con la meta propuesta en días de inventario pasando de 52 días promedio del segundo trimestre a 42 días de inventario. Para los Almacenes de Tintal II y Troncal se recibió importación Marítima de repuestos Volvo para dos meses como estrategia de costo y abastecimiento</li></ul>	
<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para el primer trimestre Se genera Análisis al cumplimiento de la Planeación de Mantenimiento. Se realiza informe de repuestos de baja rotación para seguimiento y para tener en cuenta en reabastecimiento de Almacenes. Traslados de repuestos entre Almacenes. Uso de repuestos de baja rotación.</li><li>• Para el segundo trimestre se propone validar las compras de reabastecimiento diario con el fin de evaluar variables de traslados entre almacenes, cantidad optima a comprar en ítems de alto costo y baja rotación y disminución de stock</li></ul>	



sin afectar operación.

Realizar traslados de repuestos entre almacenes teniendo en cuenta stock y rotación en cada uno para minimizar compras y disminuir el costo de Inventario.

Revisión conjunta con Mantenimiento.

- Para el tercer trimestre se debe continuar con revisión de repuestos de baja rotación para rotar entre almacenes.

Validar compras de repuestos de reabastecimiento para mantener un equilibrio entre inventario y requerimiento para la operación.

**Indicador:** Tiempo de respuesta de Servicios

**Responsable:** Subdirector de Abastecimiento

**Análisis 1 Trimestre:**

Se dio repuesta oportuna a los requerimientos de servicios, asegurando con esto la disponibilidad de los móviles para la prestación de un buen servicio externo.

- Tintal I: La mayoría de reporte de servicios se registraron fin de semana o muy temprano en la mañana; como servicio de inyección, rectificación de roscas o temas de SIRCI.
- La Y: Posterior al regreso de la temporada vacacional de fin de año, se retoman actividades por parte de la mayoría de las compañías proveedoras, garantizando que a finales del mes de enero exista una normalización en la operación de servicios.

Respecto al trimestre se destacan las siguientes categorías en servicios:

- Se presentan importantes números de novedades referente a vidrios por vandalismo y daños en vía.
- Se evidencia afectación de sistema motor y refrigeración por temas de temperatura.
- Los servicios de roscas y extracción de tornillos continúan su tendencia.
- Tintal II: Para el primer trimestre se cumple con la meta del indicador donde el tiempo de repuesta de los servicios son ejecutados en un tiempo menor a 1 día.

Parar este trimestre se presenta novedad con el servicio de reparación de dos repuestos los cuales no se tiene disponibilidad para rotación y su reparación es de más de 3 días, se tiene en stock un tacógrafo, pero este no aplica para todos los

vehículos por lo que se debe solicitar servicio para reparar el del vehículo, lo mismo sucede con un turbo.

- Verbena: Al finalizar este trimestre se presentaron demoras en la atención de servicios de vidrios e Inyección.

<b>Indicador:</b> Tiempo de respuesta de Servicios	<b>Responsable:</b> Subdirector de Abastecimiento
<p><b>Análisis 2 Trimestre:</b></p> <p>Debido a las condiciones de aislamiento que actualmente se implementa por la pandemia, el tiempo de atención a los requerimientos de servicios, por parte de los proveedores externos no fue tan oportuno, más sin embargo no desmejoro la repuesta a estos requerimientos y se cumplió.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tintal I: La mayoría de reporte de servicios se registraron fin de semana o muy temprano en la mañana; como servicio de vidrio panorámico, puertas, rectificación de rosca y señalética.</li><li>• La Y: Debido al inicio del aislamiento el patio se cierra por un periodo trasladando operación a Verbena.</li></ul> <p>Posterior a la apertura, se evidencian inconvenientes por la movilidad de proveedores a pesar de contar con autorización para movilidad.</p> <p>En el detalle de servicios se observan los siguientes aspectos como relevantes:</p> <p>Se presenta incremento en servicio de quemado remaches por proveedor San Agustín</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento de novedades por sistema limpiabrisas, proveedor Vidrio motor</li><li>• Servicios de inyección</li><li>• Vidrios</li></ul>	

<b>Indicador:</b> Tiempo de respuesta de Servicios	<b>Responsable:</b> Subdirector de Abastecimiento
<p><b>Análisis 3 Trimestre:</b></p> <p>Troncal, Con respecto a los servicios en patio troncal tenemos un resultado excelente, principalmente por la comunicación fluida con el equipo de mantenimiento; esto nos ha ayudado a realizar la atención de servicios de manera eficaz.</p> <p>Tintal I: sigue el tema de reporte de servicios registrados fin de semana o muy temprano en la mañana; servicios como extraccion de tornillos, puertas, vidrios lo</p>	

cuales son atendidos por el proveedor en el mismo día.

Verbena: Se está normalizando la atención de los proveedores ante la actual pandemia.

Tintal II Para el tercer trimestre se cumple con la meta del indicador donde el tiempo de repuesta de los servicios son ejecutados en un tiempo menor a 2 día

La Y: Se presenta una disminución importante de número de novedades y tiempos de atención, gracias al ajuste y adaptación de proveedores a la nueva normalidad.

Se mantienen representativos servicios de vidrios, reparación de roscas e inyección

Para algunos servicios la disponibilidad de proveedores se restringe a su horario de operación de Lunes a Sábado, afectando la disponibilidad para días feriados y festivos.

Los servicios de reparación marco de ventana.

<b>Indicador:</b> Tiempo de respuesta de Repuestos	<b>Responsable:</b> Subdirector de Abastecimiento
<p><b>Análisis:</b></p> <p><u>Primer Trimestre:</u></p> <p>Troncal: Para el componente troncal, en el primer trimestre se cumplió con el alcance de la meta establecida, correspondiente para el mes de ENE 90% - FEB 100% - MAR 92%; para un promedio del 94%.</p> <p>El reabastecimiento (compras) generadas en el mes de enero, permitieron una respuesta oportuna a los requerimientos de mantenimiento.</p> <p>El caso puntual para este trimestre el repuesto que presento demora en el tiempo de entrega establecido fue:</p> <p>REP20104 BRAZOS -BRT IZQUIERDO B5R, es un repuesto exclusivo de MARCOPOLO, por ser de fabricación especial y GMOVIL posee en específico ese tipo de carrocería; su rotación no es alta en ciertas estaciones del año (épocas de lluvia).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tintal I, tuvimos demora por repuestos de fabricación los cuales tienen un tiempo estimado de 4 a 5 días en la entrega. A mediados y finales de marzo se presentó problemas en la disponibilidad de repuesto por el tema de COVID19 los proveedores manifestaron la no disponibilidad de repuestos por inconvenientes de cierre de empresas debido a la cuarentena obligatoria presentada a nivel nacional.</li></ul>	

- La Y: Es regular que en el fin de la temporada de vacaciones la atención y tiempos de respuesta de proveedores mantenga una tendencia a la baja, por ellos desde el mes de diciembre de 2019 se planteó unas compras amplias para abarcar partes de este periodo y cubrir una posible contingencia.

Las observaciones puntuales surgen de estos ítems / subsistemas:

Carrocería: Cierre por vacaciones de fábricas locales.

Para el componente troncal, en el primer trimestre se cumplió con el alcance de la meta establecida, correspondiente para el mes de ABR 73% - MAY 69% - JUN 68%; para un promedio del 70%.

### Segundo Trimestre:

Aunque no fue similar al trimestre inmediatamente anterior, dado a la situación actual y que en su momento nos tomó de manera sorpresiva, la contingencia por el confinamiento (cuarentena) altero:

- Cierre de las plantas - fabricas - almacenes (proveedores)
- Restricción en el transporte marítimo - aéreo - terrestre
- Disminución de la salida de la flota,
- El cambio repentino de las rutinas de mantenimiento

Los casos puntuales de este trimestre los repuestos que presentaron demora en el tiempo de entrega establecido fueron:

REP15822 VIDRIO PANORAMICO TRASERO (6-VD005-00708)-BRT - E709, es un repuesto exclusivo de MARCOPOLO, por ser de fabricación especial y GMOVIL posee en específico ese tipo de carrocería.

REP15708 CLARABOYA (6-AC010-00022) /SUPERPOLO/-B12

- **Tintal I:** Se dificulta la disponibilidad de repuestos por el tema de cuarentena decretada a nivel nacional por COVID19, proveedores informa que muchas fábricas en Brasil, Alemania y Colombia cerraron por motivo de la pandemia por lo cual proveedores Daimler, Diesel repuestos, COAUTOPARTES tuvieron demoras en sus entregas.
- **La Y:** Debido al aislamiento surgido en marzo, se evidencia una contracción de la oferta de repuestos, en especial para la marca Isuzu, de la cual hace parte la flota del patio la Ye. Subsistemas como motor, eléctrico, suspensión, carrocería sufren un impacto en el incremento de los precios pues el origen de estas partes en su mayoría proviene de Asia.

Los siguientes subsistemas tienen mayor afectación:

- Carrocería: Fábricas de metalmecánica cerradas por cuarentena, hornos de vidrios con operación intermitente, no disponibilidad de materias primas en el mercado.

#### Tercer Trimestre:

Para el tercer trimestre se cumple con la meta propuesta en tiempo de respuesta repuestos de 79% promedio.

Para componente Troncal se realizó compra al proveedor Impart marítima de repuestos Volvo para dos meses como estrategia de abastecimiento

Tintal I: Se presenta demora en la disponibilidad de repuestos por sistema de frenos como Hojas de muelles, Motor desempañador, Amortiguadores. en repuestos reparados válvula apu, árbol de puerta pedal acelerador, se siguen presentando algunas demoras en repuestos nuevos en punto de origen por tema COVID19.

Algunas referencias solicitadas en este trimestre eran de baja rotación, pero se solucionó el tema en menos de 1 día.

Tintal II: Para el tercer trimestre se cumple con la meta del indicador.

El tiempo de repuesta de los desabastecimientos de repuestos fueron atendidos en menos de 1 día.

La Y: Se presenta una disminución importante de número de novedades y tiempos de atención, gracias al ajuste y adaptación de proveedores a la nueva normalidad.

Se mantienen representativos servicios de vidrios, reparación de roscas e inyección

Para algunos servicios la disponibilidad de proveedores se restringe a su horario de operación de Lunes a Sábado, afectando la disponibilidad para días feriados y festivos.

Los servicios de reparación marco de ventana, presentan alto número de novedades.

Verbena: se presentan demoras con reparaciones hechas en taller CIR , repuestos reportados sin entregar información completa o muestra, repuestos nuevos o solicitados por primera vez para el patio, respuesta fabricar sobre muestra.

repuestos con OC, pendientes de entrega se presenta demora por tiempo de fabricación brazo que se fabrica sobre pedido exclusivo para Gmovil, alta demanda en repuestos reparables y demoras en reparaciones en CIR.

### 1.6.6. Proceso: Infraestructura

<b>Indicador:</b> Cumplimiento programa de mantenimiento de infraestructura	<b>Responsable:</b> Director administrativo y propietarios
<p><b>Análisis:</b></p> <p>En <u>enero</u> se programó la ejecución de cada una de las tareas del programa, alcanzando así el 100% en ejecución, además del apoyo del equipo en general realizando el registro fotográfico de cada labor ejecutada.</p> <p>En <u>febrero</u> se cumplió con el indicador al 100%, a pesar de tener programadas una gran cantidad de actividades, gracias a que los técnicos tenían claras las actividades que se desarrollaron en el mes, dando prioridad a estas y el contratista de actividades que se tercerizan cumplieron con las labores contratadas.</p> <p>En <u>marzo</u> se cumplió con el indicador al 100%, gracias a que los contratistas de mantenimiento de aires acondicionados y el contratista eléctrico, cumplieron con las labores contratadas y al cumplimiento de las actividades del programa por cada uno de los técnicos.</p> <p>En <u>abril</u> se cumplió por la buena gestión del equipo y los contratistas, además de que el equipo siempre está pendiente de que estén disponibles los materiales para desarrollar c/u de las tareas y del cumplimiento en la entrega de insumos por parte de abastecimiento.</p> <p>En <u>mayo</u> el cumplimiento fue del 86,5%, debido al incremento de actividades adicionales, para adecuar instalaciones e implementar señalización y otros para garantizar distanciamiento por la pandemia del COVID-19, además de la renuncia de un técnico y el aislamiento por ser sospechoso de COVID-19 a otro, por casi dos semanas, y no se contó con suministro de algunos materiales para el desarrollo de las actividades, tampoco hubo suministro de químicos para la planta de tratamiento de patio Tintal, por estar cerrados algunos sectores de la economía.</p> <p>En <u>junio</u> el cumplimiento fue del 86.5%, la reparación de locker de verbena y troncal se hará en octubre, ya que el estado actual de los lockers no es crítico, aun seguimos sin el personal completo y seguimos sin suministro de químicos para la planta de tratamiento de patio Tintal.</p> <p>En <u>julio</u> el cumplimiento fue del 85%, la revisión de puesta a tierra y sistema de apantallamiento se reprograma para septiembre, para realizar simultáneamente con la revisión de pararrayos que está programada para ese mes, la aplicación de químicos a la planta de tratamiento de aguas de Tintal seguimos con problemas de suministro de químicos suministrados por área QHSE, apenas tenemos 1 de los tres que se están aplicando.</p> <p>En <u>agosto</u> se cumplió con el indicador, el cumplimiento fue del 94%, ya que la actividad de aplicación de químicos a la planta de tratamiento de aguas de Tintal seguimos con problemas de suministro de químicos suministrados por área QHSE, apenas tenemos 1 de los tres que se están aplicando.</p> <p>En <u>septiembre</u> se cumplió con el indicador, el cumplimiento fue del 89% , el mantenimiento de los aires acondicionados se reprograma para octubre, por dificultades de cumplimiento del contratista DUCTAIRES, a quien se le contrato la actividad; además en la actividad de aplicación de químicos a la planta de tratamiento de aguas de Tintal, seguimos con problemas de suministro de químicos, proporcionados por el área QHSE, apenas tenemos 1 de los tres que se están</p>	

aplicando, en recorrido en patio Tintal se determinó que el área QHSE, se encargaba de todas las actividades de la planta de tratamiento, por lo cual esta actividad se retirara del programa de mantenimiento de infraestructura.

### 1.6.7. Proceso: Gestión humana

<b>Indicador:</b> Rotación	<b>Responsable:</b> Director de Gestión Humana
<p><b>Análisis:</b></p> <p>En la rotación del mes de marzo de 2020 se presenta un ligero repunte en la reducción de la brecha de Operadores, afectado por la contingencia de la Emergencia que se inició en el último tercio del mes. Adicionalmente, en este mes se incrementó el porcentaje de terminación de contratos con justa causa frente a las renunciaciones y abandonos de cargo para el caso de operadores.</p> <p>El incremento de ingresos es consecuencia de la estrategia de ofrecer licencias remuneradas al personal que refiriera un operador efectivo antes de febrero 29 de 2020.</p> <p>Se espera que durante la contingencia los retiros sean mucho menores.</p> <p>La rotación sigue siendo baja por la coyuntura que vivimos desde marzo y el reclutamiento permitió el cierre de la brecha de vacantes de Operadores a la fecha. Se espera al cierre de Julio poder cerrar la brecha en otros cargos de mantenimiento y administrativos.</p> <p>En motivos de retiro, las renunciaciones siguen siendo un porcentaje menor frente al histórico.</p> <p>Para el mes de Julio el retiro de personal tuvo mayor impacto por decisiones de la organización en terminación de contratos con JC, por no cumplir Período de Prueba y un Mutuo Acuerdo, 2 fallecimientos y 3 Terminaciones por Pensión de Jubilación e Invalidez. Para agosto se aprecia una rotación de personal baja dentro del objetivo acordado. Al corte del 30 de septiembre, aunque se eleva los retiros de personal frente al mes anterior se atribuye a reactivación parcial de algunos sectores de la economía y a terminación de contratos de aprendices SENA que serán reemplazados en el mes de octubre.</p> <p>El promedio de rotación acumulada al tercer trimestre es cercano al 2%, por debajo de la meta acordada para el 2020. Se continúa monitoreando el retiro de Operadores y se continúa el proceso de selección y contratación para reemplazar los retiros naturales para conservar el número requerido para cumplir con los servicios programados.</p>	

**Indicador:** Desarrollo de competencias

**Responsable:** Director de Gestión Humana

**Análisis:**

Enero: No se programó formación en enero por vacaciones del personal.

Acciones: se planea para febrero programa de sensibilización sobre la comunicación asertiva y el trato de personal en especial de operadores de servicio, en quienes se ha presentado el mayor nivel de rotación., esto con el objetivo de tener una mayor retención del personal y generar acciones para mejorar el clima laboral. Proveedor externo THE LINE GROUP.

Febrero: taller gestionar o enamorar con la firma THE LINE GROUP 148 asistentes sobre 155 programados, se involucra personal con contacto directo con operadores de servicio, dado el mayor índice de rotación y estudio de psicólogos externos sobre personal retirado. De acuerdo con evaluación de eficacia de la formación, se encuentran un nivel de satisfacción entre aceptable y muy alto en promedio del 90% de participantes frente al programa. El principal objetivo de este taller es sensibilizar sobre el buen trato, empatía y respeto por el otro.

Acciones: se determina la planeación de plan de formación de acuerdo con proyecto de consolidación de cultura organizacional en GMOVIL 2020, con base en los hallazgos encontrados por la firma externa THE LINE GROUP, así como los resultados del taller de ideación programados para marzo de 2020.

Marzo: inicio de contingencia COVID-19, se suspende programa de formación en competencias para personal administrativo y operativo por las decisiones de aislamiento del orden de las autoridades del orden nacional y local.

Acciones: se suspende programa de formación, priorizando desarrollar una propuesta de plan de contingencia semipresencial para personal operativo, para aprobación de TMSA. Por disposiciones de distanciamiento físico y de disminución de flota en servicio al 50% se otorgan vacaciones a grupo masivo de personal.

Abril: contingencia COVID 19, se suspende programa de formación en competencias para personal administrativo y se inicia programa piloto de formación semipresencial para vinculación de operadores con el propósito de cerrar el déficit de operadores acumulado.

Acciones: se suspende programa de formación, priorizando plan de contingencia semipresencial para operadores nuevos. se decide continuar con un número importante de funcionarios administrativos con trabajo en casa o mixto.

Mayo: contingencia COVID 19, continua la suspensión del programa de formación en competencias para personal administrativo, sin embargo, se evalúa la eficacia de comportamiento del taller gestionar o enamorar desarrollado en febrero y se identifica que el 70% de los participantes evaluados refieren impacto importante y cambios radicales en su comportamiento.

Acciones: Con la aprobación del plan de formación semipresencial para actualizar operadores se plantea retomar el proceso una vez se disponga del número de operadores disponibles dado que la flota retoma servicios al 100% y los esfuerzos de formación se han priorizado para la vinculación importante de operadores nuevos. En el área administrativa se determina la importancia de iniciar un proceso de coaching individual para algunos líderes de mantenimiento.



Junio: se inicia programa de coaching individual a líderes de mantenimiento con énfasis en empoderamiento y liderazgo dada la responsabilidad de sus cargos, las observaciones de desempeño o la asignación de nuevas responsabilidades.

Acciones: se continua con programa coaching lideres mantenimiento proyectado a 4 meses. Se retoma el proceso de actualización de capacitación de operadores a fin de mes de acuerdo con la programación asignada por el área de operaciones.

Julio: se continúa con coaching individual empoderamiento y liderazgo con 4 líderes clave en mantenimiento.

Acciones: se formalizan las divulgaciones de videos de refuerzo de conductas de los operadores enfocados en las principales causas de novedades que han afectado el indicador ICO de la EMIC.

Agosto: Se observa una tendencia de disminución tanto en la rotación de operadores como en los niveles de accidentalidad de estos.

Acciones: Se continua con programa coaching lideres mantenimiento proyectado a 4 meses. Se planea retomar con firma externa planeación de cultura organizacional con base en liderazgo, actitud de servicio y trabajo en equipo, con el objetivo de tener una mayor retención del personal y generar acciones para mejorar el clima laboral; se acuerdan estos ejes temáticos para la realización del taller de ideación.

Septiembre: Se finaliza con coaching individual empoderamiento y liderazgo con 4 líderes clave en mantenimiento dada cargos desempeñados y observaciones de desempeño, en cuanto a eficacia de satisfacción de este programa, el 100% de los participantes manifiesta un nivel muy alto, considerando este programa aplicable a su actividad laboral, personal y familiar.

Acciones: Se desarrolla taller de ideación con líderes nivel 1 y 2, sobre trabajo en equipo, compromiso, liderazgo, comunicación, y servicio y calidad, con el objetivo de tener una mayor retención del personal, fortalecer el trabajo en equipo y generar acciones para mejorar el clima laboral.

#### 1.6.8. Proceso: IT

Indicador: Atención satisfactoria	Responsable: Subdirección de IT
<b>Análisis:</b>	
Enero: Se evidencia la atención a las incidencias Acciones: Mantener la atención efectiva a las incidencias	
Febrero: Se evidencia la atención a las incidencias Acciones: Mantener la atención efectiva a las incidencias	
Marzo: Se vieron afectados los mantenimientos de las plataformas de apoyo por las medidas tomadas por COVID-19.	
Acciones: Revisión de causas y tomar medidas de acción para cerrar incidencias abiertas en el mes, en el menor tiempo posible	

Abril: Se evidencia el resultado positivo de la atención a las incidencias de la plataforma de apoyo

Acciones: Mantener la atención efectiva a las incidencias.

Desde finales del segundo trimestre y en el último trimestre se ha realizado la atención de incidencias sin ninguna novedad importante, las acciones puntuales que puedan llegarse a presentar deberán ser atendidas en el último trimestre del año para no afectar el cumplimiento del indicador

**Indicador:** BACKUP

**Responsable:** Subdirección de IT

**Análisis:**

Enero: Se crean los backups 2 semanas después de la fecha planeada.  
Acciones; Ejecutar los backups en las fechas planeadas.

Febrero: Se crean los backups en las fechas planeadas  
Mantener la ejecución en las fechas planeadas.

Marzo: Se adelanta la ejecución de los backups por medida preventiva  
Acciones: Medida preventiva de backups.

Para los lapsos comprendidos entre Abril y Julio se ejecutan los backs up programados sin novedades representativas.

Agosto: Se crean los backups una semana después de lo planeado por la ejecución de un mantenimiento preventivo de la base de datos de EAM  
Acciones: Medida preventiva de backups.

Septiembre: Se crean los Backups sin novedad  
Acciones: Medida preventiva de backups

**Indicador:** Mantenimiento correctivo

**Responsable:** Subdirección de IT

**Análisis:**

Enero: Se evidencia la nueva estrategia de soporte, con la mejora de los tiempos de

respuesta, con la a herramienta de semáforo de incidencias

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados

Febrero: Se evidencia la nueva estrategia de soporte, con la mejora de los tiempos de respuesta, con la a herramienta de semáforo de incidencias, manteniendo la meta propuesta

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados.

Marzo: e evidencia que debido al inicio de la pandemia se requiere una conexión remota al software de la compañía vía remoto.

Acciones: Se revisará la estrategia de soporte debido a la pandemia mundial y el cambio de metodología de trabajo propuesta virtual.

Se realiza conexiones vía remota para el personal administrativo, dando la posibilidad de trabajar desde casa.

Abril: Se evidencia LCON las acciones tomadas de soporte, con la mejora de los tiempos de respuesta, con la a herramienta de semáforo de incidencias, manteniendo la meta propuesta

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados.

Mayo: Me mantiene el esfuerzo por la atención de la mesa de ayuda.

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados, e identificar mejoras en el proceso.

Junio: Se evidencia la nueva estrategia de soporte, con la mejora de los tiempos de respuesta, con la a herramienta de semáforo de incidencias, manteniendo la meta propuesta

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados

Julio: Se evidencia la nueva estrategia de soporte, con la mejora de los tiempos de respuesta, con la a herramienta de semáforo de incidencias, sobrepasando la meta.

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados

Agosto y Septiembre: Ninguna

Acciones: Mantener el compromiso de los resultados.

<b>Indicador:</b> Mantenimiento Preventivo	<b>Responsable:</b> Subdirección de IT
--	--

**Análisis:**

Enero: En este mes no se programaron mantenimientos, pero se adelantaron 7 mantenimientos programados para otros meses

Acciones: Ninguna

Febrero: Se ejecutan mantenimientos nos programados, faltando 5 equipos para reprogramar

Acciones: Ejecutar los mantenimientos programados para el siguiente mes.

Marzo: Se vieron afectados los mantenimientos por las medidas tomadas por COVID-19.

Acciones: Se deben reprogramar los mantenimientos.

Abril: Se ejecutan pocos mantenimientos debido a que muchos usuarios están de modo teletrabajo

Acciones: Se reprograman los mantenimientos de los equipos dependiendo de la disponibilidad de los usuarios que estén a patios

Mayo: Se ejecutan pocos mantenimientos debido a que muchos usuarios están de modo teletrabajo Se reprograman los mantenimientos de los equipos dependiendo de la disponibilidad de los usuarios que estén a patios.

Junio: Se ejecutan pocos mantenimientos debido a que muchos usuarios están de modo teletrabajo

Acciones: Se reprograman los mantenimientos de los equipos dependiendo de la disponibilidad de los usuarios que estén a patios

Julio: Se realiza un análisis para los meses Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio, evidenciando que debido a la pandemia los funcionarios se llevan los computadores a las casas y la disponibilidad de realizar los mantenimientos preventivos es baja

Acciones: Se toma la medida de realizar vía remota los mantenimientos preventivos donde el sistema operativo sea windows 10, y se coordina con el usuario que tenga windows 7 el mantenimiento presencial en las oficinas de IT patio troncal

Agosto: Se evidencia el resultado positivo de los mantenimientos remotos y presenciales después de las acciones tomadas.

Acciones: Mantener la sincronización con los usuarios para los mantenimientos preventivos.

## 1.7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE

Se evidenció que la satisfacción del cliente es evaluada a través de las multas administrativas que se puedan presentar. Hasta la fecha GMOVIL S.A.S. no presenta ninguna multa administrativa por parte del cliente.

En el 2020 se está llevando la medición de la EIC por parte del ente gestor la cual ha tenido los siguientes resultados en el transcurso del año:

MEDICION EMIC 2020			
MES	PUNTAJE	CALIFICACION	CONCEPTO
ENERO	78,8	C	Aceptable
FEBRERO	50,4	E	Inaceptable
MARZO	82,0	B	Sobresaliente
ABRIL	97,8	A	Excelente
MAYO	98,19	A	Excelente
JUNIO	98,38	A	Excelente
JULIO	99,77	A	Excelente

<b>AGOSTO</b>	99,8	A	Excelente
---------------	------	---	-----------

El mes de febrero se vio afectado en gran medida debido a los incrementos presentados de accidentes viales, cumplimiento de servicios y distancia promedio entre varados. Para los meses posteriores debido a la pandemia se dieron las condiciones necesarias para mejorar la prestación del servicio, se tuvo la oportunidad de completar la cuota requerida de operadores por la mano de obra disponible en el mercado, adicionalmente dada la disminución del tráfico y de las actividades de la ciudad, se vieron reducidos los eventos de accidentalidad vial, y finalmente el proceso de mantenimiento pudo dar una mayor cobertura a todas las actividades preventivas y correctivas propias del proceso para no afectar la prestación del servicio.

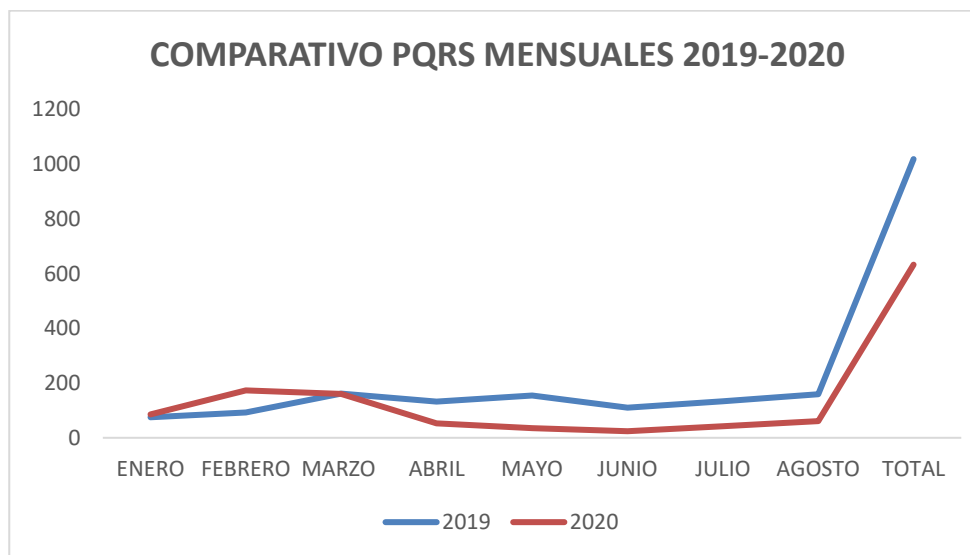
Con resultados obtenidos en la medición de la EMIC, se puede observar que la organización se encuentra cumpliendo los estándares del cliente pese a las novedades que se han presentado por la pandemia del COVID-19 a la fecha, se resalta que en los últimos 5 meses se ha tenido una calificación excelente.

Adicionalmente para el monitoreo y cumplimiento de la EIC se han optimizado herramientas tecnológicas por el proceso IT.

#### **1.7.1. Gestión de PQRS**

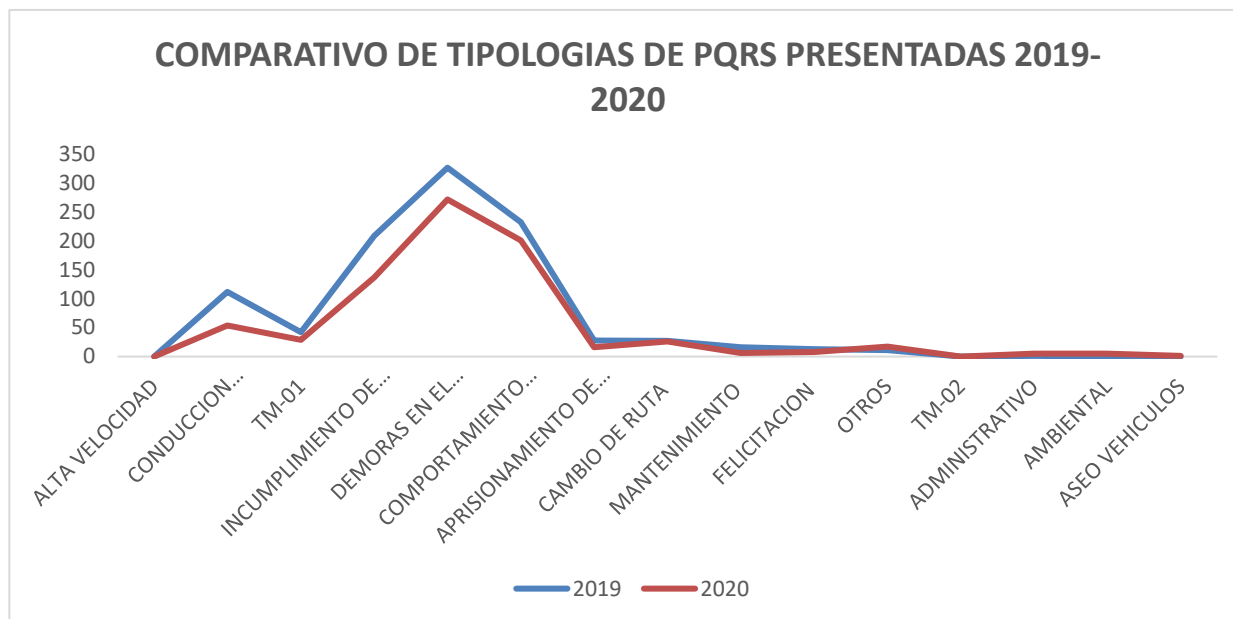
Para el primer semestre del año 2020 se evidencia reducción de un 38% de PQRS respecto al año 2019, ya que en 2020 se han presentado 655 casos y en 2019 fueron 1019 para el mismo periodo.

<b>MES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>ENERO</b>	75	85
<b>FEBRERO</b>	93	173
<b>MARZO</b>	162	160
<b>ABRIL</b>	132	53
<b>MAYO</b>	155	35
<b>JUNIO</b>	110	24
<b>JULIO</b>	133	42
<b>AGOSTO</b>	159	61
<b>TOTAL</b>	1019	633
<b>VARIACION</b>		<b>38%</b>



A continuación, se presenta el comparativo 2019-2020 de las tipologías de PQRs presentadas hasta el mes de agosto, se continúa con las tipologías de demoras en el servicio, comportamientos indebidos e incumplimiento de paradas como las más representativas.

TIPOLOGIA	2019	2020
ALTA VELOCIDAD	0	0
CONDUCCION PELIGROSA	112	54
TM-01	42	29
INCUMPLIMIENTO DE PARADA	209	137
DEMORAS EN EL SERVICIO	327	272
COMPORTAMIENTO INDEBIDO	233	201
APRISIONAMIENTO DE PUERTAS	28	16
CAMBIO DE RUTA	27	26
MANTENIMIENTO	16	6
FELICITACION	13	8
OTROS	11	17
TM-02	0	0
ADMINISTRATIVO	1	5
AMBIENTAL	0	5
ASEO VEHICULOS	0	1



En general la calificación en cuanto al tratamiento de las quejas es positiva de parte de la interventoría del Ente Gestor, encontrando estas cálidas y respondidas en el tiempo esperado. De igual manera se hacen visitas de seguimiento por parte del ente gestor para el adecuado tratamiento de las PQRs.

## 1.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ACCIDENTALIDAD

### 1.8.1. Análisis estadístico de accidentalidad

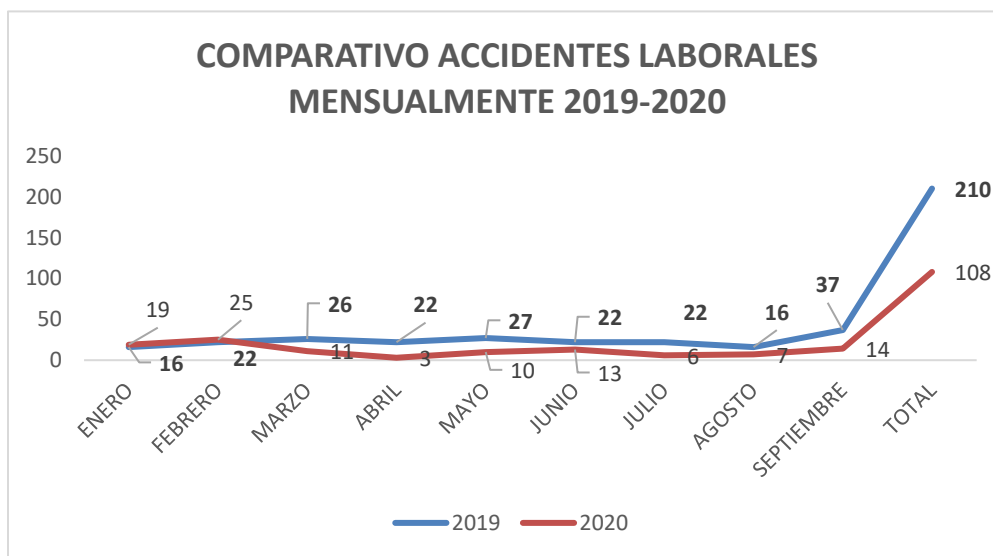
Durante el año 2020, se han presentaron hasta el 30 de septiembre 108 accidentes laborales, estos cuentan con sus correspondientes investigaciones y planes acción propuestos aplicados. En el 2019 al cierre del 3 trimestre se tenían 210 accidentes laborales eso se traduce en una reducción de eventos de accidentalidad laboral en aproximadamente un 50% respecto al año 2020, los eventos de accidentalidad del año 2020 han generado un total de 308 días perdidos.

### 1.8.2. Comparación mensual accidentes de trabajo y días perdidos 2020-2019

Durante el periodo de enero a septiembre de 2019, se presentaron 210 accidentes laborales con 1121 días perdidos y en 2020 se presentaron 108 accidentes con 308. Es positivo para la organización la reducción presentada en eventos de accidentalidad laboral y reducción de días perdidos generados por los mismos, esto también puede deberse a que este año fue atípico para la operación debido a contingencia covid-19.

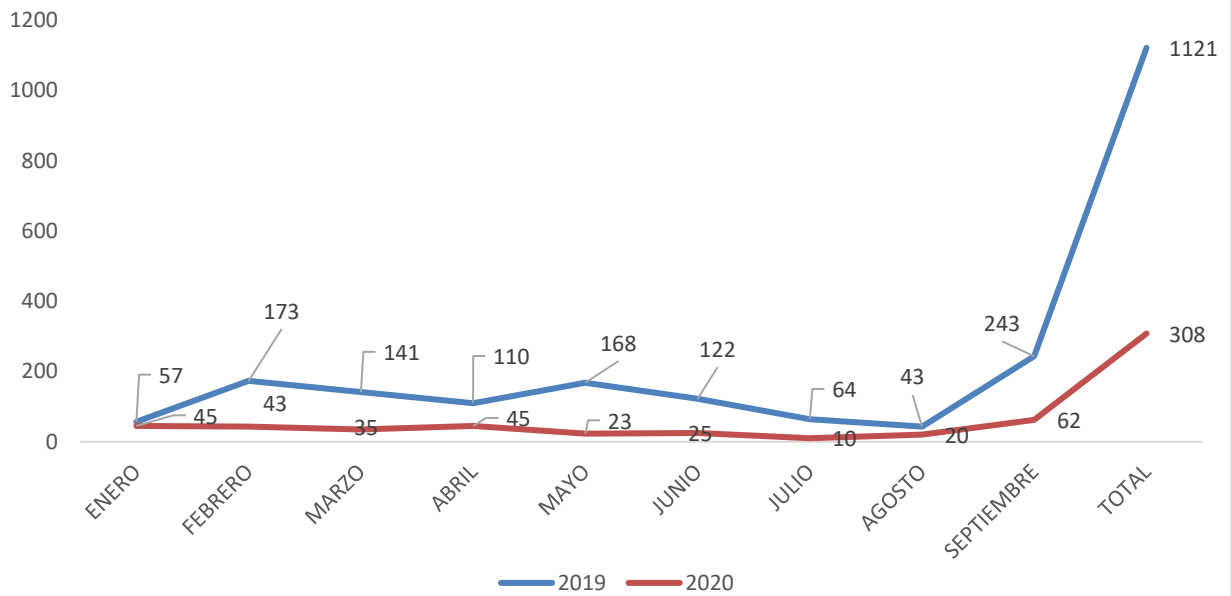
ACCIDENTES LABORALES POR MES	2019	2020
ENERO	16	19
FEBRERO	22	25

DIAS PERDIDOS POR MES	2019	2020
ENERO	57	45
FEBRERO	173	43
MARZO	141	35
ABRIL	110	45
MAYO	168	23
JUNIO	122	25
JULIO	64	10
AGOSTO	43	20
SEPTIEMBRE	243	62
<b>TOTAL</b>	<b>1121</b>	<b>308</b>
MARZO	26	11
ABRIL	22	3
MAYO	27	10
JUNIO	22	13
JULIO	22	6
AGOSTO	16	7
SEPTIEMBRE	37	14
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>108</b>





### COMPARATIVO DIAS PERDIDOS MENSUALMENTE 2019-2020



### 1.8.3. Indicador de impacto de ausentismo

Se evidenció que durante el primer semestre de 2020 se presentaron varias causas de ausentismo. Se relacionan las causas más relevantes del periodo:

<b>NÚMERO DE DÍAS PÉRDIDOS POR DIAGNÓSTICO GMOVIL 1 SEMESTRE 2020</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b># DIAS</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>%</b>
A09	384	OTRAS INFECCIONES INTESTINALES ESPECIFICADAS	4,6%
M545	328	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	4,0%
S420	299	FRACTURA DE LA CLAVICULA	3,6%
M751	290	SINDROME DE MANGUITO ROTATORIO	3,5%
S430	255	LUXACION DE LA ARTICULACION DEL HOMBRO	3,1%
M511	210	TRASTORNO DE DISCO LUMBAR Y OTROS, CON RADICULOPATIA	2,5%
J00	200	OTROS TRASTORNOS Y LOS NO ESPECIFICADOS DEL SISTEMA CIRCULATORIO	2,4%
D443	179	TUMOR DE COMPORTAMIENTO INCIERTO O DESCONOCIDO DE LA GLANDULA HIPOFISIS	2,2%
M160	179	COXARTROSIS PRIMARIA, BILATERAL	2,2%
S621	179	FRACTURA DE OTRO(S) HUESO(S) DEL CARPO	2,2%
F412	160	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION	1,9%
S800	160	CONTUSION DE LA RODILLA	1,9%
A059	158	INTOXICACION ALIMENTARIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	1,9%
M544	141	LUMBAGO CON CIATICA	1,7%
S431	135	LUXACION DE LA ARTICULACION ACROMIOCLAVICULAR	1,6%
U072	127	SECUELAS DE COMPLICACIONES DE LA ATENCION MEDICA Y QUIRURGICA, NO CLASIFICADAS EN OTRA PARTE	1,5%
S822	114	FRACTURA DE LA DIAFISIS DE LA TIBIA	1,4%
S934	111	ESGUINCES Y TORCEDURAS DEL TOBILLO	1,3%
C161	92	TUMOR MALIGNO DEL FUNDUS GASTRICO	1,1%
D467	89	OTROS SINDROMES MIELODISPLASICOS	1,1%
S835	85	ESGUINCES Y TORCEDURAS QUE COMPROMETEN EL LIGAMENTO CRUZADO (ANTERIOR) (POSTERIOR) DE LA RODILLA	1,0%
N200	82	CALCULO DEL RIÑON	1,0%
S663	81	TRAUMATISMO DEL TENDON Y MUSCULO EXTENSOR DE OTRO(S) DEDO(S) A NIVEL DE LA MUÑECA Y DE LA MANO	1,0%
S824	80	FRACTURA DEL PERONE SOLAMENTE	1,0%

<b>NÚMERO DE DÍAS PÉRDIDOS POR DIAGNÓSTICO GMOVIL 1 SEMESTRE 2020</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b># DIAS</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>%</b>
S526	71	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL CUBITO Y DEL RADIO	0,9%
M255	67	DOLOR EN ARTICULACION	0,8%
Z988	65	OTROS ESTADOS POSTQUIRURGICOS ESPECIFICADOS	0,8%
K529	64	COLITIS Y GASTROENTERITIS NO INFECCIOSAS, NO ESPECIFICADAS	0,8%
J029	63	FARINGITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	0,8%
S982	61	AMPUTACION TRAUMATICA DE DOS O MAS DEDOS DEL PIE	0,7%
M519	60	TRASTORNOS DE LOS DISCOS INTERVERTEBRALES, NO ESPECIFICADO	0,7%
M541	60	RADICULOPATIA	0,7%
S521	60	FRACTURA DE LA EPIFISIS SUPERIOR DEL RADIO	0,7%
S525	60	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL RADIO	0,7%
S421	56	FRACTURA DEL OMOPLATO	0,7%
A083	53	OTRAS ENTERITIS VIRALES	0,6%
M542	53	CERVICALGIA	0,6%
Z529	53	DONANTE DE ORGANO O TEJIDO NO ESPECIFICADO	0,6%
A084	52	INFECCION INTESTINAL VIRAL, SIN OTRA ESPECIFICACION	0,6%
C20	51	TUMOR MALIGNO DE LA UNION RECTOSIGMOIDEA	0,6%

Los accidentes en Motocicleta (Origen común) se evidencian como una de las mayores causas de días perdidos y le generan un impacto muy alto al ausentismo, pero también al proceso de reintegro ya que la mayoría de estas personas ingresan con restricciones, por largos periodos en miembros inferiores o superiores.

En esto se han generado campañas para motivar la buena cultura de manejo.

Se sigue presentando la tendencia de enfermedades gastrointestinales seguidas de lumbagos no especificados.

### **1.9. ESTADO DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES Y ESTADISTICA DE ENFERMEDADES DE ORIGEN LABORAL**

### 1.9.1. Investigaciones de los Accidentes.

Se cuenta con la investigación de los accidentes laborales presentados en el 2020 de igual forma se aplicaron los planes de acción propuestos y las divulgaciones de las lecciones aprendidas. En auditoría de requisitos legales surgieron oportunidades de mejora respecto al diligenciamiento de estos formatos.

#### Perdidas:

Para el año de 2020, de los 108 eventos de accidentalidad laboral presentados solo 7 eventos han presentado daño a las maquinarias y/o equipos, los cuales han sido únicamente buses, representando estos el 6,5%, el resto de los eventos no han generado pérdidas materiales ni daños a la propiedad.

PERDIDAS	
DAÑO A PROPIEDAD	0%
MAQUINARIA Y/O EQUIPOS	6,5%
SIN PERDIDAS MATERIALES	93,5%

### 1.9.2. Accidentes Ambientales

En el transcurso del año 2019 se presentó un accidente ambiental por un sobre llenado en los tanques de la estación de combustible de patio troncal, lo cual nos llevo a generar acciones de correctivas y seguimiento para un evento ambiental presentado, todo encaminado a generar las medidas de control necesarias para garantizar que no se repita este evento u otros similares.

### 1.9.3. Incidentes

En el transcurso del año 2020 se han presentado incidentes los cuales han sido gestionados oportunamente y no se materializó el riesgo.

## 1.10. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ENFERMEDAD LABORAL

Durante el año 2019 y lo transcurrido del 2020 no se han presentado casos de presunción de enfermedades de origen Laboral para calificación en la población trabajadora de GMOVIL.

Cabe resaltar que, en el transcurso del año 2020, se han realizado en total 445 exámenes periódicos, estos se han realizado en menor proporción respecto al año anterior por la pandemia COVID-19, ya que el centro médico en primera instancia tuvo que cerrar instalaciones hasta que se diera a conocer lineamientos y protocolos por los entes reguladores para la prestación del servicio, posteriormente se dio habilitación y retoma de actividades. Sin embargo, para el control del aforo y distanciamiento social se vieron reducidos los días de atención, horarios, cupos, entro otras medidas que de igual manera afectaron y continúan afectando la capacidad de atención de la IPS y por último el impacto cultural de miedo a exposición a COVID 19 por parte de las personas ha hecho que sean reacios a asistir a instalaciones médicas.

Dentro de los exámenes realizados se han presentado novedades de conceptos no satisfactorios o aptos con recomendaciones médicas y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CONCEPTO	Nº
APLAZADO	8
APTO PARA TRABAJO EN ALTURAS	2
ASCENSO NO SATISFACTORIO	3
ASCENSO SATISFACTORIO	59
ASCENSO SATISFACTORIO CON RECOMENDACIONES	45
EXAMEN PERIÓDICO NO SATISFACTORIO	53
EXAMEN PERIODICO SATISFACTORIO	128
EXAMEN PERIODICO SATISFACTORIO CON RECOMENDACIONES	145
POST-INCAPACIDAD CON RECOMENDACIONES	2
<b>Total, general</b>	<b>445</b>

Para todos estos casos, por parte de QHSE se tiene una tabla de control para determinar la novedad de los colaboradores y hacerles seguimiento para la respectiva corrección de la novedad, de igual manera QHSE realiza seguimiento vía telefónica, presencial y se les da carta a los colaboradores.

Sin embargo, se reforzará el seguimiento con apoyo de otras dependencias de la organización, ya que en ocasiones este seguimiento se ve obstaculizado por la no realización de estos por parte de los funcionarios, incumpliendo de esta manera una de sus responsabilidades frente al SST, novedad que fue evidenciada en la evaluación de requisitos legales del SST realizada en el mes de septiembre.

## 1.11. INSPECCIONES Y AMBIENTES DE TRABAJO

### Inspecciones

En GMOVIL SAS se cuenta con QHSE-PG-021 Programa de gestión de inspecciones planeadas y no formales de QHSE, en el cual se establecen las actividades para monitorear las condiciones de los ambientes de trabajo y realizar las correcciones pertinentes para garantizar y gestionar ambientes de trabajo de seguro en la organización.

### Inspecciones Gerenciales

En el mes de octubre se realizaron inspecciones gerenciales en los 4 patios de la organización, de estas se encontraron hallazgos y opciones de mejora para garantizar ambientes de trabajo seguros que no afecten a los trabajadores, el medio ambiente ni la prestación del servicio. El cierre de estos hallazgos se encuentra programados para el último trimestre del año.

## **1.12. MEDICIONES HIGIÉNICAS**

En el 2020 a inicio de año se realizaron dosimetrías de manera aleatorias en rutas de la organización, de las cuales se identificaron rutas críticas que superan los 85 db, a manera de intervención se identificaron grupos focales para realización de audiometrías, seguidamente se realizaron campañas a través de herramientas virtuales, capacitaciones en temas auditivos.

Debido a la contingencia de COVID-19 no había en el mercado disponible proveedores especializados para la realización de mediciones higiénicas de otros aspectos, las cuales fueron reprogramadas para el último trimestre. Sin embargo, en octubre se da continuidad al cronograma de mediciones ambientales en las instalaciones de GMOVIL S.A.S.

## **1.13. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS**

En el transcurso del año 2020 se ha realizado seguimiento en los requisitos legales en seguridad, salud y trabajo, medio ambiente y otros específicos a 44 contratistas, lo que significa el 72% del total de los mismos. Cerrando el 2019 se tenía un cumplimiento promedio del 79% y en el primer trimestre del 2020 se logró conseguir un cumplimiento promedio del 81% realizando seguimiento a 25 contratistas durante este periodo; sin embargo, en el segundo trimestre del 2020 se agregaron 6 nuevos requisitos derivados de la emergencia sanitaria COVID-19 y otros de la norma ISO 45001, pasando de 18 a 24 requisitos a verificar, lo que significó un aumento en los mismos del 25% y lo que afectó el cumplimiento promedio de los contratistas pasando a un 66%.

En el tercer trimestre del 2020 se realizó seguimiento a 18 contratistas logrando un cumplimiento promedio del 70% (valor en el que nos encontramos actualmente). Cabe resaltar que estos 18 contratistas evaluados en el último periodo pasaron un 70% a un 84% de cumplimiento.

Actualmente se cuenta con documentación pendiente por auditar y con planes de acción definidos para cada contratista por lo que se espera un aumento considerable en el porcentaje de cumplimiento promedio en el transcurso del 4 trimestre del 2020, además teniendo en cuenta que los contratistas pendientes por seguimiento aún faltan por demostrar su cumplimiento en los 6 nuevos requisitos agregados en el segundo trimestre del año.

## **1.14. IDENTIFICACIÓN DE DEFICIENCIAS EN SST**

A finales del primer trimestre y en el segundo trimestre del año se identificaron deficiencias en la capacidad de respuesta ante la contingencia de COVID-19 por parte de QHSE debido a la escasez de personal en el proceso (Aislamiento, calamidades domésticas, suspensiones de contratos de practicantes y pasantes, retiro provisional de PGR y actividades emergentes a raíz de COVID-19). Ausencia de proveedores para realizar las actividades (capacitaciones, cursos, entrenamientos, brigadas), Restricciones de actividades por parte de los organismos de control (alcaldía distrital)

## 1.15. GESTIÓN DE COMITÉS

### 1.15.1. Participación COPASST

En el transcurso del año 2020 se han llevado cabalmente las reuniones mensuales del COPASST, cabe mencionar que dada la declaración de pandemia COVID-19 y con ella la aparición de protocolos de bioseguridad, las reuniones de marzo en adelante se han realizado de manera de virtual a través de GOOGLE MEETS dejando constancia de asistencia a través de formularios de Google Docs.

Los miembros de COPASST iniciales del periodo 2019-2021 han cambiado debido al retiro de funcionarios de la organización, por parte del empleados se retiraron de la organización Mitchel Montes y Dorian Roca, los cuales a su vez fueron reemplazados por Diana Soler y Adriana Trujillo; por parte de los empleados se retiraron Luis Ararat y Andrés Zambrano, de los votos realizados se promovió a Fernando Martinez como miembro del COPASST, sin embargo en número de votos ya no quedan trabajadores disponibles para realizar el cambio del funcionario Andrés Zambrano que presento retiro a finales de Septiembre, para realizar la asignación del nuevo miembro se realizó consulta abogada externa y se recomendó realizar divulgación a toda la organización para realizar votaciones de elección de COPASST exclusivamente para el cambio del miembro faltante, la votación se llevará a cabo a finales del mes de Octubre.

Actualmente la conformación de los miembros es la siguiente teniendo en cuenta que falta el resultado de las votaciones para el nuevo miembro.

PARTE DEL EMPLEADOR	PARTE DE LOS EMPLEADOS
LUIS FELIPE ORTIZ HERRERA	EDGAR BOTELLO
JUAN PABLO ECHEVERRY	LILIANA MESA
DIANA SOLER	OSCAR ESTUPIÑAN
KEVIN PATIÑO	NUEVO MIEMBRO
ADRIANA TRUJILLO	LUIS FERNANDO RAMIREZ
JULIAN ECHEVERRY	NATALIA CASALLAS
CARLOS GARNICA	FERNANDO MARTINEZ
JOSE ALONSO RODRIGUEZ	JHON FREDDY CASTAÑEDA

Para este año se designó como secretario de este a Luis Felipe Ortiz, el COPASST para este año el COPASST ha velado y le ha hecho seguimiento en especial a los temas de implementación de protocolos de bioseguridad y normatividad legal vigente para responder a la declaración de pandemia COVID-19 por parte de la empresa.

Los miembros del COPASST han dado recomendaciones y han sido participes en los diseños realizados por el proceso de QHSE para la divulgación y capacitación del personal en los temas concernientes al SGSST de la empresa, tales como Plan de Formación, Política QHSE, Reglamento de Higiene y Seguridad, Objetivos del SGG SST, Plan de Trabajo QHSE, Programa de Auditoria y diferentes materiales didácticos de divulgación.

Los miembros del COPASST han mantenido su participación en las investigaciones de accidentes de trabajo y propuestas de mejora de acuerdo con esto, dentro de las cuales se resaltan las recomendaciones generadas por la inspección locativa de cada patio de

la empresa.

En el mes de octubre se divulgará a COPASST la reactivación de actividades que se habían visto no ejecutadas por las novedades resultantes de COVID-19 que afectaron la prestación de servicios de proveedores, tales como entrenamientos de brigada de emergencia, realización de jornadas de exámenes periódicos ocupacionales, simulacros y mediciones higiénicas. En el transcurso del año el COPASST ha recibido capacitación virtual referente a Investigaciones de Accidentes, Inspecciones planeadas y curso de 50 horas del SG SST.

El COPASST a través del HELP DESK de infraestructura ha realizado reporte de condiciones inseguras para contribuir y garantizar ambientes de trabajos seguros para el personal.

#### **1.15.2. Participación Comité de Convivencia Laboral**

En el transcurso del año 2020 se han llevado cabalmente las reuniones de los miembros del Comité de Convivencia, se resalta que en lo transcurrido del año no se han presentado quejas.

Continúa como Coordinador de este a Johanna Catalina García Rodríguez, y como secretario a Diana Aldana Chavarro.

En el Comité, los representantes de la Empresa han comunicado en las reuniones reportes sobre: Actividades de formación y desarrollo, actividades de bienestar encaminadas a atención de Covid-19, medios de comunicación utilizados por la empresa, entre otras, de igual manera se resaltan los esfuerzos y actividades encaminadas al personal en temas de bienestar en modalidades virtuales de acuerdo con la nueva realidad de la organización en temas de protocolos de bioseguridad.

Finalmente, los miembros del Comité han mantenido su participación en la investigación de situaciones de presunto acoso laboral.

#### **1.16. RESULTADO AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE QHSE.**

La Gerencia, solicitó en su momento contar con un auditor líder profesional especializado en calidad, Ambiental y seguridad y prevención de riesgos profesionales, quien contribuyó con la evaluación del grado de cumplimiento de nuestros procesos dentro del Sistema integrado de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente QHSE, auditoría realizada entre el 07 de septiembre hasta 11 de septiembre de 2020.



### 1.16.1. Fortalezas

La Alta Dirección demuestra compromiso y apoyo con el Sistema Integrado de Gestión de la organización en cumplimiento del numeral 5.1 de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015, y numeral 4.2 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007, del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 y el numeral 1.1.2 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).

GMOVIL S.A.S., cuenta con unas instalaciones confortables que brindan espacios de ambientes saludables de trabajo a sus colaboradores en los Patios, en los que les garantizan muebles y enseres en buenas condiciones de uso y con mantenimientos preventivos, servicios sanitarios, agua potable y bebidas calientes; estos espacios tienen puntos ecológicos para realizar una correcta y oportuna disposición de residuos en concordancia con el numeral 7.1.3 y 7.1.4 de la norma NTC-ISO 9001:2015, el literal (d) del numeral 8.1 de la NTC-ISO 14001:2015, el numeral 4.4.1 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y los numerales 3.1.8 y 3.1.9 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).

La organización a través de prácticas empresariales demuestra su toma de conciencia con la prestación de servicios que evidencian desempeño en calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, compromiso con la seguridad vial; de acuerdo con el numeral 7.3 de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015, el numeral 4.4.2 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y el artículo 32 de la Resolución 312 de 2019. Entre las prácticas empresariales en la toma de conciencia se puede mencionar: Política de seguridad vial, Grupos de WhatsApp por Patio para compartir información, charlas y lecciones aprendidas Política de alcohol y drogas, entre otras.

La organización ha documentado acciones preventivas, correctivas y de mejora con su respectivo seguimiento, con el fin de tener un control en el manejo de las no conformidades reales o potenciales que puedan influir en una desviación del Sistema Integrado de Gestión; con ello se evidencia cumplimiento del artículo 2.2.4.6.33 del Decreto 1072 de 2015; el numeral 10.2 de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015; el numeral 4.5.3.2 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y los numerales 7.1.1, 7.1.2 y 7.1.3 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).

La compañía determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida en la que define el tipo y grado de control a aplicar en los procesos involucrados (Abastecimiento, Mantenimiento, Operación) hasta la terminación de la vida útil; esta perspectiva es divulgada a los colaboradores desde el proceso de inducción al Sistema Integrado de Gestión con lo cual se encuentra la implementación de los numerales 6.1.2 y 8.1 de la NTC-ISO 14001:2015.

Se destaca el plan de acción para intervenir el no cumplimiento del indicador de Disponibilidad del Mantenimiento del Patio Troncal de los dos primeros trimestres del año 2020, el cual está muy bien elaborado porque se direccionó a la búsqueda de la causa raíz involucrando varios aspectos del Sistema Integrado de Gestión; este tipo de análisis podría replicarse a los demás procesos y áreas de la organización porque contribuye a la mejora continua del Sistema de Gestión en cumplimiento del artículo 2.2.4.6.34 del Decreto 1072 de 2015; el numeral 10.3 de las normas NTC-ISO 9001:2015

y NTC-ISO 14001:2015; y los numerales 7.1.1, 7.1.2 y 7.1.3 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).

#### **1.16.2. Aspectos no conformes de la auditoria**

- No se evidencia información documentada de la gestión del cambio asociada con trabajo en casa producto de la pandemia. Este hecho no permite dar cumplimiento del numeral 6.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015, el numeral 6.1.2 de la NTC-ISO 14001:2015, el numeral 4.3.1 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007, al artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 de 2015 y el numeral 2.11.1 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).
- No se evidencia el análisis de los indicadores establecidos para el proceso HSEQ. Aunque se tiene establecido indicador para la medición del EDA, ganancias, ahorro y de agua tratada versus agua potable, su planteamiento no corresponde al propósito a medir; se tienen planteadas acciones para dar respuesta al incumplimiento frecuente del indicador de RESPEL, pero éstas no corresponden a acciones correctivas necesarias para el tratamiento de dicha desviación. Se tiene establecido un indicador asociado a la medición de las competencias (propósito del proceso de Gestión Humana), éste no es coherente con el objetivo del proceso pues no mide el propósito establecido y aunque se tiene planteado el formato para realizar el análisis de los indicadores respectivos al proceso de Gestión Humana, no se evidencia el análisis de la información. Lo descrito, representa un incumplimiento del numeral 9.1 de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015; el numeral 4.5.1 de la norma NTC-OHSAS 18001:2007, al artículo 2.2.4.6.19 del Decreto 1072 de 2015 y el numeral 6.1.1 de la Resolución 312 de 2019 (*Tabla de valores y calificación*).
- Aunque se tiene establecido un indicador asociado a la medición de las competencias (propósito del proceso), este no es coherente con el objetivo del proceso y no mide el propósito establecido por el proceso; contraviniendo el numeral 9.1 de ISO 9001:2015.

#### **1.16.3. Recomendaciones**

- Fortalecer el esquema del enfoque por procesos.
- Actualizar los documentos del sistema de gestión por cambios en cargos; ya sea por modificaciones en las funciones, cambio en el nombre, desaparición o aparición de nuevos cargos.
- Es importante, que en se aclare cómo es la periodicidad de las reuniones del Comité de Seguridad Vial, para evitar la confusión en los términos bimensual y bimestral; esto porque en el Plan Estratégico de Seguridad Vial dicen que será bimensuales, pero se están realizando cada dos meses de acuerdo a las actas revisadas.

## 1.17. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

GMOVIL S.A.S. estableció que la organización identifica los aspectos ambientales a través de la matriz de aspectos e impactos ambientales QHSE-PG- 005 De igual forma lo divulga a los trabajadores en capacitaciones de temas ambientales para esto se desarrolló una cartilla en la que se enseña los aspectos que afecta en la operación y sus respectivos impactos. Para el año 2020 la actualización más representativa fue la modificación realizada para dar respuesta a la gestión de residuos generados por COVID-19.



## 1.18. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se cuenta con matrices de Riesgos y Oportunidades en cada proceso, las cuales están identificadas con el código de QHSE – PG-035

## 1.19. RIESGOS Y PELIGROS

Se cuenta con matrices de Riesgos y Peligros por cada de centro de trabajo en donde se contemplan las diferentes actividades de la organización y las medidas de control implementadas por la organización, las cuales están identificadas con el código de QHSE – PG-007, para el 2020 se generaron matrices para los riesgos de bioseguridad generados por COVID-19, de igual manera por cada centro de trabajo QHSE-PG-041. Las matrices de riesgos y peligros se encuentran actualizadas.

## 1.20. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Como planes de mejoramiento del Sistema se han documentado acciones correctivas para las desviaciones detectadas y acciones preventivas para la mejora continua, las cuales se encuentran publicadas en Open Km.

## 1.21. SEGUIMIENTO, REVISION Y RETROALIMENTACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se realizó la revisión y seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se concluye que no hay cambios en la determinación de las partes

interesadas ni en sus necesidades y expectativas pertinentes.

A través de reuniones e interventorías con el cliente Transmilenio se realiza la retroalimentación de los requisitos.

Mediante circulares internas, correos informativos, reuniones de seguimiento y reevaluaciones se realiza la retroalimentación de las necesidades y expectativas de los proveedores y contratistas.

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Seguimiento 2020</b>
<b>Gobierno Corporativo</b>	Reducción de costos en la operación.	Aumento del patrimonio.	Control presupuestal de detalle y estrategias de reducción de costos	Actas de reuniones de patio y control de indicadores de la PE.
	Rentabilidad.	Sostenibilidad de la empresa durante el contrato		
<b>Usuarios</b>	Trato amable por parte de los operadores.	Prestación de servicios de transporte de pasajeros.	Sensibilización de los operadores a través de soy vial.	Actas seguimientos ente gestor desempeño PQR 2020
	Puntualidad del servicio. (Frecuencia de los buses)			Informe de SOY VÍAL de las actividades ejecutadas durante el año 2020. Indicadores EMIC
	Respetar las paradas.			
	Manejo seguro por parte de los operadores.		Plan de capacitación a operadores	

Partes Interesadas	Expectativas	Necesidades	Estrategia	Seguimiento 2020
<b>Cliente TM</b>	Cumplimiento a los requerimientos contractuales.	Prestación de servicios de transporte de pasajeros.	Seguimiento por parte de la interventoría del cliente.	Informes de seguimiento: comportamiento de la empresa, accidentalidad, desempeño operacional y estado de vehículos, y componente social, jurídicos. Evaluación Integral de Calidad EIC Gestión de casos COVID-19 Seguimiento a cumplimiento de protocolos de bioseguridad
<b>Proveedores y contratistas</b>	Aumento en la demanda de pedidos y/o solicitudes de servicio. Generar relaciones comerciales más sólidas con la empresa. Puntualidad y cumplimiento en los pagos.	Comercializar sus productos y prestar servicios.	Programa de Contratistas	Programa de manejo de contratistas, seguimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el año.
<b>Empleados</b>	Pagos puntuales del salario y seguridad social. Beneficios adicionales a los legales. Posibilidades de ascenso. Ambiente laboral adecuado.	Emplearse para cubrir necesidades.	Programa de Bienestar	Programa de bienestar, seguimiento a las actividades programadas y ejecutadas.

Desarrollo de habilidades laborales.				
--------------------------------------	--	--	--	--

<b>Comunidad</b>	Fuente de empleo a personas del sector.	Contribuir al desarrollo de la comunidad.	Programas de Gestión Ambiental.	Seguimiento de los programas ambientales: gestión integral de residuos, ahorro y uso eficiente del agua, emisiones y autorregulación, ahorro y uso eficiente de energía.
	Mejoramiento de la zona: Comunicación con las JAC			
<b>Estado</b>	Pago de Impuestos.	Hacer cumplir los requisitos legales vigentes.	Matriz de requisitos legales.	Informes de actualización y evaluación de cumplimiento legal.
	Calidad de vida y ambiente de trabajo a empleados.			
	Cumplimiento de pagos de ley a los trabajadores.		Matriz de Requisitos legales específicos a la Actividad económica de la empresa.	Actualización de matrices legal de transporte.
<b>ARL</b>	Cero accidentes	Buen desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo	Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Actualización del plan anual de trabajo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	Gestión adecuada de casos COVID-19	Cumplimiento de requisitos legales	Manual y Protocolos de bioseguridad, Plataforma de gestión de casos covid-19	Informes de casos covid-19

## **1.22. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS**

En cumplimiento al procedimiento establecido por la compañía para la identificación y evaluación de los requisitos legales, se actualizaron las matrices de identificación de requisitos legales y se efectuaron las evaluaciones correspondientes en el mes de septiembre para SG SST y Legislación Ambiental respectivamente. El porcentaje de cumplimiento de la Evaluación de Requisitos Ambientales es de 99% y de los Requisitos en SST es de 88,5%.

Del ejercicio realizado se dan las siguientes recomendaciones:

### **SG-SST**

- Se recomienda programar al miembro nuevo del COPASST para el módulo de capacitación en investigación de accidentes e inspecciones.
- Se recomienda inscribir al miembro nuevo del COPASST para que realice el curso virtual de 50 horas del SG-SST
- Se recomienda a la organización identificar un mecanismo de control y verificación para la realización por parte de los trabajadores de los exámenes médicos periódicos, lo anterior con el fin de cumplir con la obligación legal de cobertura con la población trabajadora de la compañía en la realización de los exámenes médicos ocupacionales.

### **SGA**

- Se recomienda adquirir ducha y lavaojos antipánico en patio troncal para cumplir con los requerimientos para respuesta a emergencias.

Adicionalmente se destaca que se realizó autoevaluación para determinar el grado de cumplimiento del SG-SST la organización de la resolución 0312 de 2020 presentando un cumplimiento del 98,5%, ya que se debe solicitar el cumplimiento de los contratistas Convector y SETMANCAR en lo requerido del manejo de sustancias peligrosas.

### 1.23. RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

En GMOVIL, la Organización voluntariamente determinó que las comunicaciones relativas a los aspectos ambientales se realizarán a nivel interno, conforme a lo especificado en la matriz de comunicaciones. Se revisa la matriz de comunicaciones.

La empresa cuenta con diversos mecanismos de comunicación, participación y consulta para sus empleados con los que se busca mantener una relación de comunicación permanente con el fin de atender sus necesidades y brindar opciones de solución a las inquietudes planteadas. Entre las cuales encontramos:

- **Reporte de Actos y Condiciones Inseguras (Tarjetas GMOVIL):** Se tiene a disposición de todos los empleados permitiendo su fácil acceso y utilización.
- **Capacitación permanente:** En las cuales se realiza el seguimiento concerniente, conforme a lo establecido en los cronogramas y en las evaluaciones.
- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST:** Mensualmente se reúnen los miembros del comité y se registra en actas los temas y agenda tratados. El Comité es el principal medio de participación de los trabajadores
- **Propuestas del COPASST:** Se tiene a disposición de todos los empleados permitiendo su fácil acceso y utilización. Los empleados le realizan sugerencias al COPASST.
- **Comité de Convivencia:** Cada dos meses se reúnen los miembros del comité y se registra en actas los temas y agenda tratados.
- **Página web – e-mail:** Se comunica la programación de las rutas a los operadores; también noticias de interés.
- **Carteleras:** Se comunican noticias de interés para los trabajadores.
- **Verbal:** Se atienden con comunicación abierta hacia los trabajadores.

### 1.24. PRESUPUESTO DEL SIG

La Gerencia y la subdirectora de QHSE han realizado una evaluación del Sistema de Gestión de GMOVIL S.A.S, en cuanto a la asignación de recursos y cumplimiento del presupuesto asignado para el cumplimiento de los objetivos del SIG, se concluye que este es suficiente y acorde a las necesidades de la organización y sus colaboradores.

En dicho presupuesto se tienen contemplados aspectos relevantes para el 2021, tales como:

- Migración del SIG a ISO 45001
- Auditoria de Certificación EDS
- Estudios de Ruidos Ambientales
- Fumigación de Flota periódicamente
- Ducha y Estaciones Lavaojos de Emergencias
- Retención Documental
- Recursos para medidas de bioseguridad de la organización

Entre los demás ítems contemplados en el presupuesto se encuentran insumos, servicios y elementos para mantener el SIG de la organización



## 1.25. CONCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN QHSE

Se evalúa el sistema de gestión revisando su Eficacia y Conveniencia y se concluye lo siguiente:

### El Sistema es Eficaz porque:

El sistema de gestión alcanza los resultados previsto, ya que se cumplen los indicadores relacionados al SG SST y se encuentran bajo los parámetros de control, adicional se cumplen con los objetivos del sistema y se evidencia mejora en los procesos.

### El Sistema de Gestión SGI es adecuado porque:

En la auditoría se evidencia cómo los procedimientos han sido debidamente documentados de acuerdo con los requisitos y dinámica de trabajo de la empresa, las tareas se llevan a cabo como están descritas en todos los procedimientos. Se seguirá con la programación e implementación de nuevas auditorías que permitan identificar aspectos por mejorar.

El SIG es adecuado de acuerdo con los objetivos del sistema dando alcance suficiente para mejorar el desempeño de los procesos de la organización permitiendo el cumplimiento de indicadores, de los requisitos legales y los programas de formación y capacitación al interior de la empresa adaptándose fácilmente a la operación.

Investigación de accidentes: Se ha dado el manejo adecuado a los accidentes laborales presentados en el año 2020, siguiendo el procedimiento de reporte, investigación, divulgación de lecciones aprendidas e implementación de planes de acción. Se seguirá trabajando en la implementación de los Programas de Gestión que nos permitan ir desarrollando y afianzar una cultura enfocada al autocuidado y que también nos permita disminuir el indicador cada vez más el indicador logrando la mejora continua. A través de la investigación de los accidentes de tránsito estamos evidenciando disminución en la cantidad de los eventos y esperamos generar una cultura de Prevención vial.

Adicionalmente se destaca que el SIG es adecuado para GMOVIL ya que gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos de la organización, los aspectos e impactos ambientales y los riesgos y peligros de la organización.

Todos los procesos y el sistema en general muestran su fortaleza en la planificación, seguimiento y medición de resultados a través de los indicadores y la implementación de acciones correctivas y preventivas. Se seguirá trabajando en la medición de los indicadores y su seguimiento dando gran fuerza a lo establecido desde la Planeación Estratégica.

La política Integral: El proceso de planificación sigue reconociendo e identificando los objetivos de SIG los cuales aportan bienestar y prevención al equipo humano, clientes, optimización de recursos y desarrollo sostenible.

Competencia y Entrenamiento: Se evidenció en las hojas de vida de los empleados y en los procesos de selección, reclutamiento y vinculación el adecuado cumplimiento de los requisitos legales con las exigencias establecidas en el perfil del cargo y manual de

responsabilidades para seguridad, salud en el trabajo y Ambiente. Se seguirá trabajando en fortalecer las competencias de los trabajadores mediante charlas, capacitaciones, entrenamientos, siendo el trabajo desarrollado particularmente desde el año 2015.

Trazabilidad: Las inspecciones usuales y frecuentes, los resultados estadísticos, los programas de capacitación y el seguimiento y control de tareas permiten adecuada ejecución de todos los programas realizados.

Resultados: No obstante que los procesos siempre serán susceptibles de ser mejorados, los resultados evidenciados, a pesar de las dificultades de la implementación del sistema nos posicionan frente a nuestro cliente como un referente positivo.

Se demuestra la eficacia de las actividades de formación QHSE propuestas para el año 2020 a través de las inspecciones realizadas en los patios en las cuales se evidencia el cumplimiento de las normas de patio, implementación de procedimiento de trabajos seguros, puesta en práctica de temas de capacitación y/o evaluaciones.

#### El Sistema de Gestión SGI es conveniente porque:

- Optimiza los procesos, lo cual se logra a través de una claridad de los objetivos generales. Todas las fases del servicio están enlazadas y orientadas de forma coherente hacia el cumplimiento de las metas.
- Es una herramienta de gestión que ha permitido que la empresa logre resultados de buen servicio y ha generado en todos los empleados constante preocupación e interés por mejorar.
- Promueve el trabajo en equipo. El sistema de Gestión Integrado no se puede entender sin la intervención directa de cada uno de los miembros que toman parte en los procesos. Esto aumenta la sensación de trabajo conjunto.
- Promueve una coherencia institucional.
- Ha permitido evidenciar la mejora continua.

El sistema de Gestión SGI es conveniente porque impacta en diferentes niveles de la organización de manera positiva

#### **A nivel financiero:**

Permite aumentar la productividad (como se ha evidenciado en la mejora de la regularidad) y controlar y disminuir los costos operacionales.

Impacta positivamente al cumplimiento del EBITDA establecido por la dirección. Si bien este ha estado afectado por muchas variables, ha mostrado una tendencia de crecimiento positiva y estable.

#### **A nivel legal:**

Asegura el cumplimiento de los requisitos legales y actualmente no se tiene:

- Ningún proceso legal abierto por estos aspectos

### **A nivel contractual:**

- Nos permite cumplir los requisitos contractuales establecidos con nuestro cliente Transmilenio

### **A nivel de procesos:**

- Nos ha permitido la optimización de procesos en la organización dando un enfoque holístico de integración de procesos.

### **A nivel organizacional:**

- Los procesos desarrollan por iniciativa propia mejora en los mismos que repercuten en el mejoramiento de la organización.
- Mejora el desempeño de los procesos de la organización a través del trabajo en equipo impactando en los objetivos establecidos por la alta dirección. Ejemplo de ello es el caso de la disminución de pérdidas de servicios por las mesas de trabajo interdisciplinarias en cada patio.
- Promueve la coherencia institucional aportando al cumplimiento de ser reconocidos como líderes y actores importantes en la Implementación y operación del SITP, como constancia de ello se tiene el reconocimiento por parte de la Interventoría y el Ente Gestor como el operador con el mejor manejo y desempeño ambiental del SITP y el de más avance en compromisos de implementación y des implementación de flota usada de la ciudad.

### **El Sistema de Gestión SGI está alineado porque:**

- Sus objetivos contribuyen al logro del cumplimiento de la Planeación estratégica de la organización.
- Sus objetivos están directamente relacionados con las actividades estratégicas de la organización y por ende con la Planeación.
- Sus objetivos son coherentes con las necesidades de la organización y permiten la gestión integral de los procesos.

## **1.26. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Las oportunidades de mejora para el SGI se han consignado a lo largo del recorrido de la revisión de cada uno de los ítems y seguimientos de los procesos aquí referidos.

## **1.27. SALIDAS DE LA REVISIÓN GERENCIAL**

Luego De la revisión Gerencial se decidió enfocarse en los siguientes aspectos para el año 2021 así:

Bajar la accidentalidad laboral, continuando con el direccionamiento de los reportes de los accidentes ocurridos directamente desde el área de QHSE.

Optimizar y adecuar herramientas tecnológicas para la gestión administrativa del proceso de QHSE

Implementar ISO 45001

Realizar reingeniería de los procesos de la organización

Realizar las mediciones de desempeño del personal con metodología de 360° u otro similar.

Revisar un cambio de metodología de incentivos para los empleados a través de gamificación para afianzar cultura organizacional de acuerdo al SIG

Los objetivos estratégicos de la organización conforme al SG-SST se mantienen, aquellos que podrían cambiar para dar cumplimiento a los nuevos requisitos del cliente hacen referencia al SGC de la organización

Enfocarse en la estrategia de reducción de costos

Conforme a la revisión de la información se debe continuar con la gestión del cambio de Planificación Estratégica y COVID-19, adicionalmente la organización debe prepararse para gestionar los cambios propuestos para 2021 y aquellos que no planificados que puedan surgir.

Para el desarrollo de las oportunidades de mejora, la Gerencia está comprometida con asignar los recursos necesarios que permitan su desarrollo.

Con relación a las acciones necesarias enfocadas hacia los objetivos ambientales no alcanzados, se evidencia que se han realizado los seguimientos y por qué no se ha logrado en los casos específicos alcanzar el nivel esperado.