

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 1 de 36 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | 3 |
| 2 | DIRECTRICES ESTRATÉGICAS | 4 |
| 2.1 | Misión | 4 |
| 2.2 | Visión | 4 |
| 2.3 | Valores | 4 |
| 2.4 | Directrices de Servicio | 5 |
| 2.5 | Competencias Organizacionales | 5 |
| 3 | GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | 6 |
| 3.1 | Objetivo | 6 |
| 3.2 | Alcance | 6 |
| 3.3 | Exclusiones | 7 |
| 3.4 | Definiciones: | 8 |
| 4 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | 10 |
| 4.1 | Requisitos Generales | 10 |
| 4.2 | Requisitos De La Documentación | 11 |
| 4.2.1 | Generalidades | 11 |
| 4.2.2 | Manual del Sistema Integrado de Gestión | 12 |
| 4.2.3 | Control de los documentos | 12 |
| 4.2.4 | Control de los Registros | 12 |
| 5 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 13 |
| 5.1 | Compromiso De La Dirección | 13 |
| 5.2 | Enfoque Al Cliente | 13 |
| 5.3 | Política del Sistema Integrado de Gestión | 13 |
| 5.4 | Política de Seguridad de la Cadena de Suministro | 14 |
| 5.5 | Planificación | 14 |
| 5.5.1 | Objetivos Estratégicos (Enfoque Calidad, seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo) | 14 |
| 5.5.2 | Planificación del Sistema Integrado de Gestión | 14 |
| 5.6 | Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación | 17 |
| 5.6.1 | Responsabilidad y autoridad | 17 |
| 5.6.2 | Representante de la Dirección | 18 |
| 5.6.3 | Comunicación, Participación y consulta | 18 |
| 5.7 | Revisión Por La Dirección | 18 |
| 5.7.1 | Generalidades | 19 |
| 5.7.2 | Información para la revisión | 19 |
| 5.7.3 | Resultados de la revisión | 19 |
| 6 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 19 |
| 6.1 | Provisión De Recursos | 19 |
| 6.2 | Recursos Humanos | 20 |
| 6.2.1 | Generalidades | 20 |
| 6.2.2 | Competencia, formación y toma de conciencia | 20 |
| 6.3 | Infraestructura | 21 |
| 6.4 | Ambiente De Trabajo/ Aspectos e Impactos Ambientales | 21 |
| 7 | PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 22 |
| 7.1 | Planificación de la Prestación del Servicio | 22 |
| 7.2 | Procesos Relacionados Con El Cliente | 22 |
| 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio | 22 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 2 de 36 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio..... | 22 |
| 7.2.3 | Comunicación con el cliente..... | 23 |
| 7.3 | Diseño Y Desarrollo | 23 |
| 7.4 | Compras | 23 |
| 7.4.1 | Proceso de compras..... | 23 |
| 7.4.2 | Información de las compras | 23 |
| 7.4.3 | Verificación de los productos (Servicios) comprados..... | 24 |
| 7.5 | Prestación Del Servicio..... | 24 |
| 7.5.1 | Control de la de la prestación del servicio..... | 24 |
| 7.5.2 | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio..... | 24 |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | 25 |
| 7.5.4 | Propiedad del cliente | 25 |
| 7.5.5 | Preservación del Servicio | 25 |
| 7.6 | Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y De Medición | 26 |
| 8 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... | 27 |
| 8.1 | Generalidades | 27 |
| 8.2 | Seguimiento Y Medición | 27 |
| 8.2.1 | Satisfacción del cliente | 27 |
| 8.2.2 | Auditoria Interna | 27 |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos | 27 |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del Servicio..... | 28 |
| 8.3 | Control Del Servicio No Conforme | 28 |
| 8.4 | Análisis De Datos | 28 |
| 8.5 | Mejora | 28 |
| 8.5.1 | Mejora continua | 28 |
| 8.5.2 | Acción correctiva | 29 |
| 8.5.3 | Acción Preventiva..... | 29 |
| 8.5.4 | Gestión del Cambio | 29 |
| 9 | DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS | 29 |
| 10 | CONTROL DE MODIFICACIONES | 35 |
| 11 | CONTROL DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO | 36 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 3 de 36 |

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Transportes Centro Valle es una Empresa Familiar con más de medio Siglo de experiencia, constituida en el año de 1961 por su Fundador, el señor HECTOR RIVILLAS PALACIOS, en la ciudad de Tuluá de donde deriva su nombre, por ser esta ciudad considerada como el centro del valle. Fue un hombre visionario quien identificó la gran oportunidad de prestar el servicio de Transporte de carga terrestre a la Industria Vallecaucana de alimentos, movilizand o materias primas y producto terminado a granel en volcos y carrocerías.

Desde sus inicios en los años 60 en adelante ha desarrollado una de sus fortalezas en la movilización de carga de importación – exportación, aprovechando la experiencia y la cercanía con el Principal Puerto sobre el Pacífico, ampliando luego su radio de acción a todo el territorio Nacional.

En los años 90 incursionó con el negocio de Transporte de Gráneles líquidos de jarabes derivados del maíz como Glucosa, maltosa, dextrosa, sorbitol y aceites, a diferentes clientes de destinos nacionales de la Industria Cervecera y Dulcerías del País, en tanques de acero inoxidable con recubrimiento térmico.

La experiencia, cumplimiento, satisfacción y los valores agregados que son entregados a nuestros clientes, nos ha permitido crecer y fortalecer nuestras relaciones comerciales, mejorando cada día más nuestros servicios especializados de transporte de carga para la Industria Nacional.

En la actualidad nuestra empresa cuenta con un parque automotor con más de 66 tracto camiones en óptimas condiciones y más de 130 equipos como Tanques en acero inoxidable, Carrocerías, Volcos, Cama bajas, Vanes y Saiders que le sirven para cumplir todos sus compromisos.

En el año 2010 iniciamos un proceso de Gestión del Cambio organizando todos los procesos de la Empresa con un enfoque de Sistema de Gestión de Calidad, logrando la certificación ISO 9001 en el año 2011. Teniendo en cuenta la importancia de Gestionar todos los riesgos de la Cadena de suministro para garantizar la continuidad de las actividades de la Empresa, en el año 2012 se implementa y certifica el Sistema de Gestión bajo la norma ISO 28.000 y se actualiza el Sistema de Gestión BASC.

A partir del año 2014 y conscientes de la importancia de contribuir a la prevención de riesgos ambientales, sostenibilidad, seguridad y salud de los trabajadores, se realiza un Sistema Integrado de Gestión y es a partir de esta fecha que entran a formar parte las normas: ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así y gracias al trabajo de nuestros colaboradores, a nuestra gestión empresarial, al compromiso de mejora continua en todos nuestros procesos y al direccionamiento estratégico hacia la calidad y la excelencia, el 17 de Septiembre de 2014 se logró obtener el Premio Colombiano a la Calidad en la Gestión versión 2014, en la categoría Organización de Servicios Mediana otorgado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Corporación Calidad.

Actualmente, Trabajamos para ser una empresa reconocida a nivel nacional como un aliado estratégico en la solución integral de Transporte de Carga Terrestre.

- **Descripción de los principales Servicios**

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 4 de 36 |



Granel Sólido: Desde el puerto de Buenaventura hacia el interior del país, movilizamos todo tipo de cereales para la industria de concentrados y de alimentos, utilizando especialmente tracto camiones tipo volquetas y carrocerías de 30 toneladas.



Mensualmente movilizamos más de 10.000 toneladas de gráneles líquidos usando para ello tanques de acero inoxidable con recubrimiento térmico y sistema de calentamiento, equipos especiales para productos que cuentan con tiempo limitado de movilización.



Contamos con carrocerías para el transporte de producto terminado en sus diferentes presentaciones para toda la industria nacional.

2 DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

2.1 Misión

Somos una empresa sostenible dedicada a la prestación de servicios de Transporte de Carga Terrestre para la Industria Nacional, comprometida en brindar soluciones efectivas y confiables garantizando la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo el desarrollo del país y el cuidado al medio ambiente cumpliendo con los más altos estándares de Calidad y Seguridad.

2.2 Visión

Ser reconocidos a nivel nacional como el aliado más confiable en la solución integral de Transporte de Carga Terrestre por su calidad, seguridad, sostenibilidad y cumplimiento en el servicio.

2.3 Valores

Práctica de buenas costumbres empresariales que identifican a los miembros de Transportes Centro Valle S.A.

Estos son los valores con los que nos identificamos.

- **Integridad:** Debemos actuar siempre con respeto, rectitud, honradez y honestidad.
- **Compromiso:** Es el compromiso que tenemos de mantener y mejorar altos niveles de rendimiento frente las metas de la organización, sintiendo como propios los objetivos de la organización.
- **Servicio Al Cliente:** Radica en el compromiso de entender, brindar una excelente atención al cliente interno y externo, con el fin de superar sus expectativas y lograr su satisfacción.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 5 de 36 |

- **Confianza:** Nuestro éxito se basa en la confianza de nuestros clientes en los servicios que prestamos, generando tranquilidad y satisfacción a sus necesidades.
- **Responsabilidad:** Es la obligación de cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas, asumiendo las consecuencias que nuestros actos y decisiones puedan generar sobre nosotros, la sociedad y el medio ambiente.

2.4 Directrices de Servicio

- **Seriedad y Cumplimiento:** Trabajamos para Cumplir siempre lo que prometemos.
- **Calidad:** Establecemos los estándares más altos de calidad y la mejora continua de nuestros procesos y servicios.
- **Seguridad:** Nos enfocamos en crear y mantener un ambiente de trabajo seguro, además de garantizar los estándares más altos de seguridad en nuestros servicios.
- **Servicio al Cliente:** Queremos Generar valor para todos nuestros clientes, proveedores y demás grupos sociales objetivo.
- **Excelencia:** Tenemos el propósito de superar las expectativas de nuestros clientes y tener un modelo de negocio de clase mundial.
- **Innovación:** Promovemos la innovación y la búsqueda del mejoramiento continuo de nuestros procesos, generando ideas para lograr un modelo de negocio acorde a las necesidades de nuestros clientes.

2.5 Competencias Organizacionales

- **Liderazgo:** Direccionar con respeto y coherencia a las personas a través del ejemplo, generando compromiso en el logro de los resultados esperados por la empresa.
- **Trabajo en Equipo:** Disposición para trabajar con otras personas y construir relaciones de cooperación y confianza, en la consecución de una meta en común, anteponiendo los intereses del equipo sobre los propios.
- **Comunicación efectiva:** Tener la capacidad de expresión y escucha en forma clara, concreta y oportuna a través de la escritura, el lenguaje verbal y el no verbal.
- **Solución de Conflictos:** Contar con las habilidades requeridas para saber encontrar la forma de crear condiciones que alienten una confrontación constructiva y vivificante de cada situación.
- **Servicio al Cliente:** Identificar y comprender las necesidades y expectativas de las personas en relación con la empresa y atenderlas con la calidad y amabilidad requerida.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 6 de 36 |

3 GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Objetivo

Este manual contiene el esquema del Sistema Integrado de Gestión de Transportes Centro Valle S.A. el cual pretende entregar al usuario una visión general del funcionamiento de la Empresa y su compromiso con la satisfacción y seguridad de los clientes, Asociados de negocio, Empleados, accionistas y la sociedad.

3.2 Alcance

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión de Transportes Centro Valle S.A. en el marco normativo que involucra los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 28000, OHSAS 18001, BASC y sus estándares de Seguridad C-TPAT Transportista de Carretera. Aplican a los doce (12) procesos que hacen parte de la red de procesos, siendo cuatro (4) estratégicos, dos (2) misionales y seis (6) de apoyo. Como se describen a continuación.

Procesos Estratégicos: Gestión Estratégica, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Procesos Misionales: Gestión de Mercadeo Comercial y Gestión de Operaciones.

Procesos de Apoyo: Gestión de Mantenimiento, Gestión Humana y Salud Ocupacional, Gestión TIC'S, Gestión de Seguridad Empresarial, Gestión Legal y Gestión Contable.

Para efectos de integrar la información, se va a tomar como base los numerales de la norma ISO 9001:2008 para la elaboración del manual.

Las exclusiones se presentan en el numeral 3.3 de manual.

El Sistema Integrado de Gestión asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, la calidad, oportunidad, seguridad del servicio prestado, desde el inicio, hasta la entrega final del producto en las instalaciones del Cliente.

Las disposiciones establecidas en este manual son de obligatorio cumplimiento para todas los Empleados de Transportes Centro Valle S.A y comprende desde el primer contacto con el cliente hasta la entrega a conformidad del Servicio de Transporte de Carga Terrestre.

Empresa: Transportes Centro Valle S.A.
Dirección: Cra. 27 A Nro 12 -170
Teléfono: 6959808
Fax: 6959808 Ext 101
Sitio Web: www.transportescentrovalle.com

Oficinas de Despachos:

Oficina Buenaventura
Dirección: Edificio Colfecar Local No 37 – Bloque B
Teléfono: 2418673 – 2422565

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 7 de 36 |

Oficina Bogotá
Dirección: CC Montevideo Plaza Cra, 71 No. 21 – 19 Local 26
Teléfono: 3168785642

Oficina Barranquilla
Dirección: Via 40 # 51 – 220 Local 1
Teléfono: 3173709657

Coordinación de operaciones In House Clientes: Ingredion (Cali), Grupo Team Foods (Buga).

3.3 Exclusiones

Norma ISO 9001:2008

- 7.3 Diseño y desarrollo
Se excluye de nuestro Sistema Integrado de Gestión el numeral 7.3, con todos los numerales contenidos en él; 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo; 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo; 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo; 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo; 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo; 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo; 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo; esto en virtud de que la empresa presta servicios de Transporte de Carga Terrestre como proveedor y no requiere ningún tipo de diseño y desarrollo para la prestación del servicio. Los elementos que intervienen en el servicio son Carga, Vías, Rutas y vehículos, los cuales han sido diseñados antes de ser un elemento de entrada para la prestación del servicio.
- 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y Prestación de servicio.
Se excluye de nuestro sistema debido a que la prestación del servicio de transporte de carga se puede verificar mediante actividades de seguimiento y medición (Trazabilidad con plataforma tecnológica y el Centro Operativo de Tráfico), hasta la entrega del producto en los lugares establecidos por el cliente.

Norma ISO 28:000:2007

- No aplican exclusiones.

Norma ISO 14001:2004.

4.4.3. La comunicación de los aspectos ambientales significativos no serán divulgados a nivel externo, exceptuando las acciones específicas que se puedan establecer en los programas de Gestión Ambiental, en cumplimiento de la política de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo.

Norma OHSAS 18001:2007

- No aplican exclusiones.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 8 de 36 |

Norma BASC Versión 04:2012

Estándares de Seguridad BASC Versión 04:2012 - TRANSPORTISTA DE CARRETERA

- Estándar 2.3. Seguridad de Contenedores: Debido a que la Empresa no Transporta Contenedores.
- Estándar 2.5. Sellos de Contenedor y Furgón (Unidades de Transporte): Debido a que la Empresa no Transporta Contenedores ni furgones.
- Estándar 2.6 Carga Consolidada (LTL – Less. Than Truck Load): Debido a que la Empresa no exporta, ni importa mercancía.
- Estándar 5.2.8. Debería existir un registro Fotográfico o fílmico antes, durante y después del proceso de Cargue y Descargue: Debido a que por políticas internas del cliente origen y destino, confidencialidad y privacidad no es permitido realizar ésta labor.

Las anteriores exclusiones no afectan la capacidad ni la responsabilidad de Transportes Centro Valle S.A. para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

3.4 Definiciones:

Estos son los términos que se consideran importantes para la comprensión de este manual

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Control:** Actividad de monitorear los procesos y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para evitar eventos indeseables en el futuro.
- **Gestión del Riesgo:** Proceso sistemático tendiente a la administración de los riesgos.
- **Indicador:** Son instrumentos de medición de las variables asociadas a las metas. Al igual que estas últimas, pueden ser cuantitativas o cualitativas.
- **Meta:** Un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.
- **Objetivo:** Declaración de lo que la estrategia debe lograr y que es crítico para su éxito. Son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una empresa, los puntos finales de la planeación, y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 9 de 36 |

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/Servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o la combinación de ambos.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto formado por la estructura de una organización, las responsabilidades, procesos, procedimiento y recursos que se establecen para llevar a cabo la Gestión integrada de los Sistemas ISO: 9001:2008 (Gestión de Calidad), ISO 28.000:2007, BASC Versión 04 (Gestión de Seguridad de la Cadena de Suministro) , ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental), OHSAS 18001:2007 (Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de optimizar los procesos y unificar requisitos.
- **Seguridad:** Resistencia a actos intencionales destinados a causar daño o perjuicio.
- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, los seres vivos y sus interrelaciones. El entorno se extiende desde el interior de la organización, hacia el exterior.
- **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- **Aspecto Ambiental Significativo:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que provoca un mayor impacto ambiental que el resto de aspectos ambientales generados por la actividad.
- **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, que aun siendo perjudicial o beneficioso, total o parcial, provenga de las actividades, productos o servicios de la organización.
- **Condición Normal de Funcionamiento:** Situación de funcionamiento habitual, controlada, voluntaria, planificada y previsible.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 10 de 36 |

- **Condición Anormal de Funcionamiento:** Situación de funcionamiento no habitual, pero sí controlada, voluntaria, planificada y previsible, de la que puede derivar un impacto ambiental diferente al que ocurriría en condiciones normales.
- **Situaciones de Emergencia y Accidentes:** Situación de funcionamiento no habitual ni voluntaria, incontrolada, no planificada e imprevisible en el tiempo. Se tratará de un accidente cuando se materialice la situación de emergencia.
- **Identificación de Aspectos Ambientales:** Proceso continuo que determina aspectos ambientales actuales o potenciales derivados de las actividades y servicios.
- **Evaluación de Aspectos Ambientales:** Proceso de valoración de la importancia relativa de un aspecto ambiental identificado, de acuerdo con los criterios de significancia establecidos en cada caso, con el objetivo de clasificarlo como significativo o no significativo en el ámbito de actuación.
- **Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales:** Instrumento que vincula causas y efectos de impactos ambientales, incluyendo la medición y jerarquización de impactos.
- **Seguridad y Salud Ocupacional:** Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo. (OHSAS 18001).
- **Parte interesada:** Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud ocupacional de una organización. (OHSAS 18001)

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 Requisitos Generales

Transportes Centro Valle S.A ha identificado los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión así como la secuencia e interacción de estos procesos, evidenciados en su Mapa de Procesos, ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de sus procesos, la disponibilidad de recursos e información necesarios para su operación y control, así como para garantizar el seguimiento, medición, análisis e implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.

Para facilitar el entendimiento de la secuencia de las actividades de los procesos, la interacción de los mismos, los recursos humanos y de infraestructura requeridos, el ambiente de trabajo necesario para su funcionamiento, la documentación relacionada, los mecanismos de medición y seguimiento y los objetivos y metas, **Transportes Centro Valle S.A** ha establecido un formato de identificación y caracterización para cada uno de los procesos, el cual se evidencia en el presente manual.

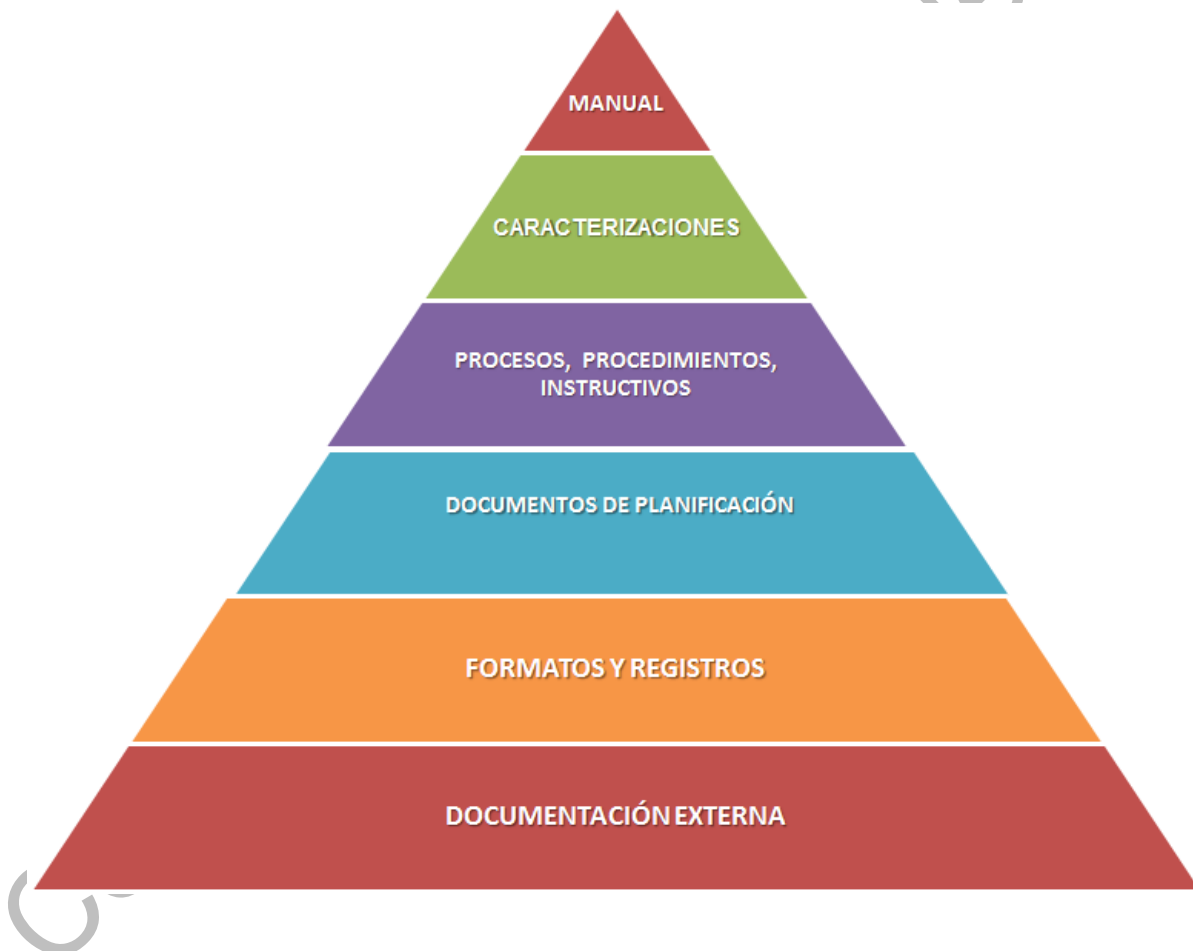
| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 11 de 36 |

4.2 Requisitos De La Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 28000:2007, OHSAS 18001:2007 y BASC Versión 04 de **Transportes Centro Valle S.A** sigue la estructura piramidal encabezada por el Manual del Sistema Integrado de Gestión el cual incluye la política y objetivos de Estratégicos, Procesos y Procedimientos, Instructivos, Registros y Documentos Externos, los cuales se encuentran debidamente controlados. Ver Figura 1.

Figura 1. Pirámide documental del Sistema Integrado de Gestión



| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 12 de 36 |

4.2.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión

El manual contempla el alcance del Sistema Integrado de Gestión en el cuál se han integrado las normas ISO 9001: 2008, ISO 14001:2004, ISO 28.000:2007, Seguridad de la cadena de suministro, la Norma BASC Versión 4, las exclusiones, las política, objetivos Estratégicos, los procesos y procedimientos documentados establecidos para el Sistema referenciándolos con su código y nombre a través del mismo. Igualmente, hace una descripción de la interacción entre los procesos identificados.

La Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, es la encargada de elaborar y controlar los cambios y modificaciones del manual del Sistema integrado de Gestión, de presentarlo al representante de la dirección para su revisión y a la Gerencia para su aprobación, en cuanto a su aplicabilidad, y adecuación a las políticas de la Empresa para su respectiva implementación.

Debe ser revisado cuando las circunstancias propias de cada actividad, o cuando las necesidades de la empresa hagan recomendable su actualización. También se debe tener en cuenta disposiciones nuevas o contractuales, internas o externas que se relacionan con el contenido de este documento.

Cuando no haya sido revisado y/o actualizado de acuerdo con los parámetros anteriores, debe ser revisado por el responsable del documento, cada seis meses con el fin de validar su aplicabilidad dentro del Sistema de Integrado de Gestión.

4.2.3 Control de los documentos

Es propósito de **Transportes Centro Valle S.A.**, establecer el control general de los documentos del Sistema del Sistema Integrado de Gestión, en la aprobación de los documentos, revisión y actualizaciones, identificación de cambios y estado de revisión, disponibilidad, legibilidad e identificación, control de su distribución y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, como se describe en el **P GC 001 procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos**, el Listado de las versiones vigentes de todos los documentos internos se encuentran relacionadas en el **Formato F GC 003 Listado Maestro de Documentos Internos**, el control de cambios de documentos se encuentra registrado dentro de los procedimientos y los cambios de los formatos se encuentran en el formato **F GC 002 Control de Cambios Documentos y Registros**, los documentos externos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión se encuentran relacionados en el Formato **F GC 020. Listado Maestro de Documentos Externos**.

4.2.4 Control de los Registros

La organización ejerce control sobre sus registros en la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos. Dichas acciones se describen en el P GC 001 Elaboración y control de Documentos y se soporta en el Formato **F GC 004 Listado Maestro de Registros**.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 13 de 36 |

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso De La Dirección

La declaración de la política es uno de los elementos fundamentales del Sistema Integrado de Gestión de calidad y seguridad, en la cual se evidencia el compromiso de la Alta Dirección para administrar sus procesos, con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, cumpliendo además con los requisitos legales y reglamentarios estipulados por el estado y la Organización.

La formulación del direccionamiento estratégico, las políticas, objetivos, los proyectos y los planes de acción son un compromiso de la Gerencia que tiene como eje central la mejora continua y la búsqueda de la lealtad y la satisfacción de los clientes y cuyos resultados y metas trazadas están alineados para cumplir con la Visión: “Ser el aliado más confiable de Transporte de Carga Terrestre de la Industria Nacional, entregando soluciones oportunas, seguras, efectivas y de calidad.” Dichos resultados son analizados en forma periódica en cada reunión del comité de mejoramiento. La evidencia documental se encuentra en el registro **CP GE 001 la Caracterización del Proceso de Gestión Estratégica.**

La revisión gerencial del Sistema Integrado de Gestión, es el mecanismo establecido para analizar la conveniencia, eficiencia y eficacia de este, determinar si se están cumpliendo adecuadamente los objetivos estratégicos con mejoramiento continuo y garantizar los recursos necesarios para una efectiva operación del Sistema. Para tal efecto, la Organización utiliza los conceptos de cuadro de mando integral, basado en la metodología Balanced Scorecard de Kaplan y Norton teniendo en cuenta el **Procedimiento P GE 001 Revisión por la Dirección.**

5.2 Enfoque Al Cliente

La organización en cabeza de la Alta Dirección y con base en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo, asegura que los requisitos del cliente se determinan, se entienden y se cumplen para incrementar la satisfacción de este, apoyándose en acciones de medición, seguimiento y mejora continua, se evidencia en la **CP GV 001 Caracterización de Proceso Mercadeo y Comercial.**

5.3 Política del Sistema Integrado de Gestión

“Estamos comprometidos con lograr la satisfacción de nuestros clientes, mediante la oferta de los mejores Servicios de Transporte de Carga Terrestre para la Industria Nacional, entregando soluciones oportunas, seguras, efectivas y confiables, promoviendo la salud y el bienestar de nuestros empleados y la mejora continua en nuestros procesos, siendo Socialmente Responsable con los Grupos sociales objetivos, implementando una cultura de prevención de riesgos, lesiones, enfermedades y la contaminación al medio ambiente haciendo uso adecuado de los recursos y disposición final de los residuos, dando así cumplimiento a las normas legales vigentes logrando mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa”.

La junta directiva de **Transportes Centro Valle S.A** junto con la Gerencia General y Representante de la Dirección, han definido la Política acorde con el propósito de la organización, en donde es fundamental lograr el cumplimiento y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 14 de 36 |

de Calidad y seguridad, que permita el crecimiento organizacional de una manera integral, armónica y sostenida, buscando siempre la satisfacción del cliente.

La política del Sistema Integrado de Gestión es clara y constituye el marco de referencia de los Objetivos Estratégicos, propendiendo por su cumplimiento, esta información es comunicada a toda la organización por diferentes medios de divulgación, entre otros, el Comité de Gerencia, los Grupos Primarios, las reuniones de los especialistas, la inducción y entrenamiento del talento humano, retablos y carteleros y es revisada por el Comité de Gerencia cuando se hace revisión del Sistema de Gestión Integrado o cuando las circunstancias de la organización lo ameriten, para mantenerlas vigentes de acuerdo al desarrollo y crecimiento de la organización.

5.4 Política de Seguridad de la Cadena de Suministro

Transportes Centro Valle, en el desarrollo de la prestación del servicio de transporte terrestre de carga, está comprometida con sus asociados de negocio a preservar la seguridad en la cadena de suministro, previniendo y minimizando los riesgos o amenazas, a través de la implementación de procedimientos y medidas de protección; cumpliendo los requisitos legales y estatutarios del ámbito nacional e internacional, alcanzando objetivos trazados por la organización, buscando la mejora continua.

Para lograr este propósito contamos con personal competente, alianzas estratégicas con asociados comerciales, modernos equipos e instalaciones adecuadas que permiten el desarrollo seguro y continuo de la operación.

5.5 Planificación

5.5.1 Objetivos Estratégicos (Enfoque Calidad, seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo)

Dentro de la metodología del Direccionamiento Estratégico de **Transportes Centro Valle S.A.**, la Gerencia, la Junta Directiva y los colaboradores, participan en la definición del Direccionamiento Estratégico, que incluye los objetivos estratégicos con sus respectivas metas, los cuales están alineados con la filosofía organizacional. Dichos objetivos y planes, son analizados y aprobados por el comité de Gerencia.

Los Objetivos estratégicos de Transportes Centro Valle se han fijado desde 5 Perspectivas y se esquematizan en el siguiente mapa Estratégico.

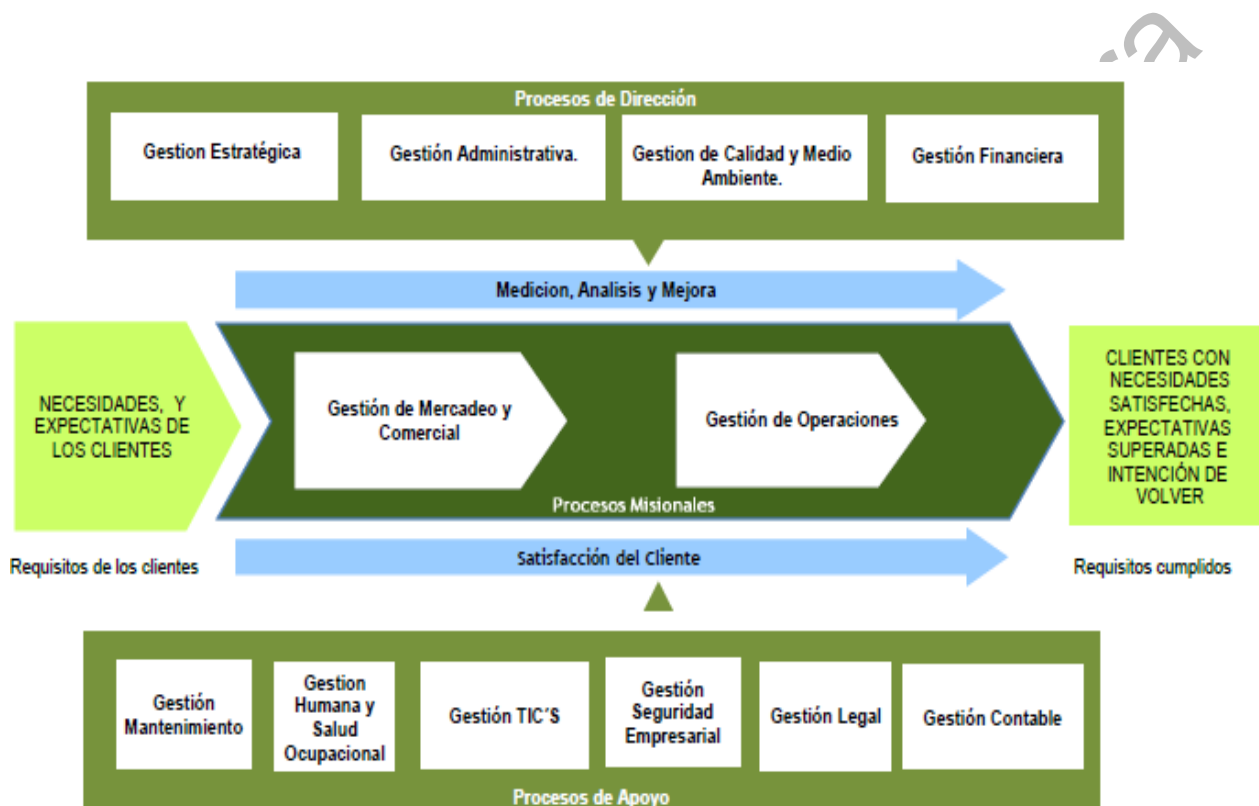
Anualmente el Comité de mejoramiento de Transportes Centro Valle S.A conformado por la Gerencia General, Representante de la Dirección y Líderes de proceso, establecen los objetivos estratégicos y revisan los indicadores relacionados con los mismos dejando registro en el **DP GE 006 Cuadro de Mando Integral**.

5.5.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión.

Las actividades que se originan del proceso de planeación y seguimiento al Direccionamiento Estratégico, que incluyen el sistema de integrado de gestión se ejecutan mediante la implementación y el seguimiento de los objetivos y los proyectos con sus respectivos planes de acción, los cuales se integran a los procesos establecidos en el **DP GE 001 Mapa de Procesos**, y los registros establecidos en el sistema. La organización controla los cambios que afectan al sistema Integrado de gestión. Ver **DP GE 002 Planificación del Sistema de Gestión**.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 15 de 36 |

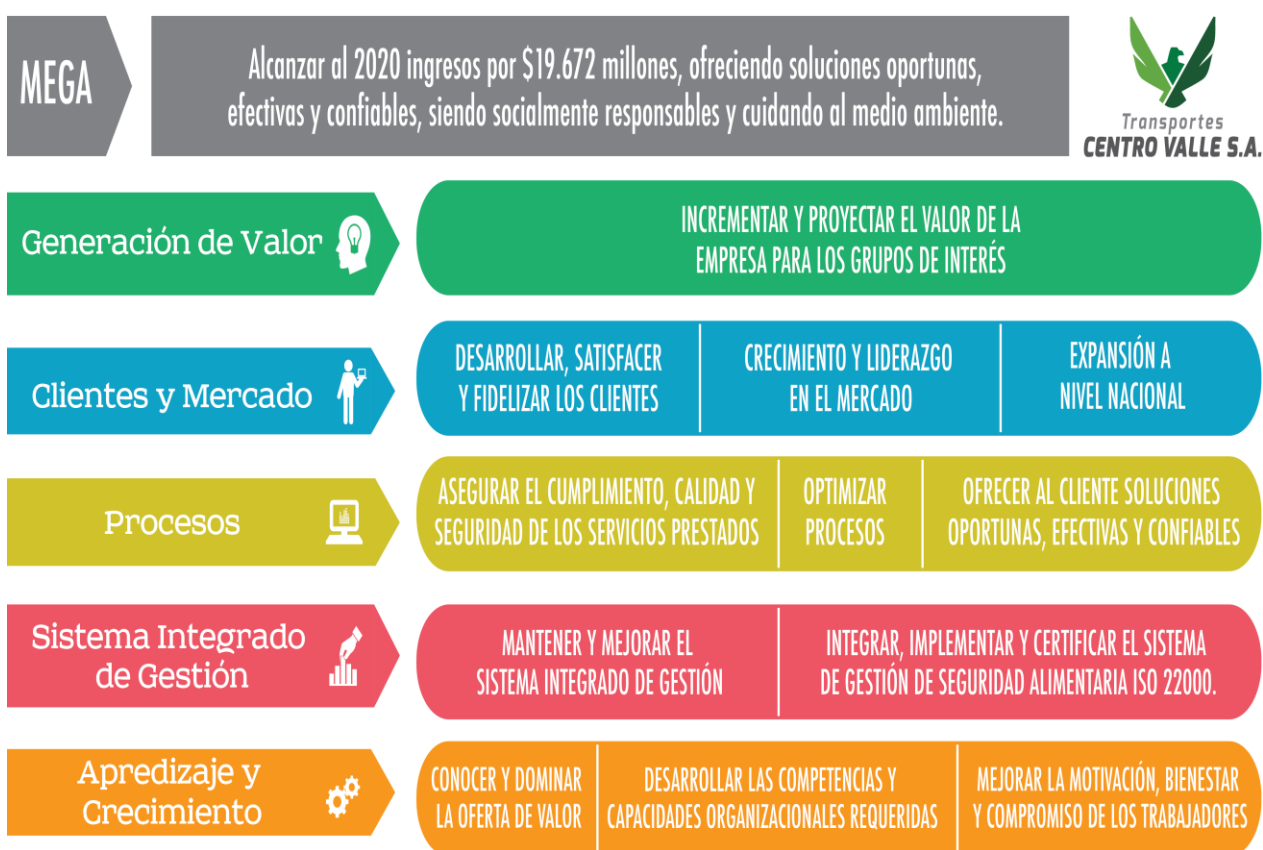
Mapa de Procesos



| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 16 de 36 |

Objetivos Estratégicos

Mapa Estratégico

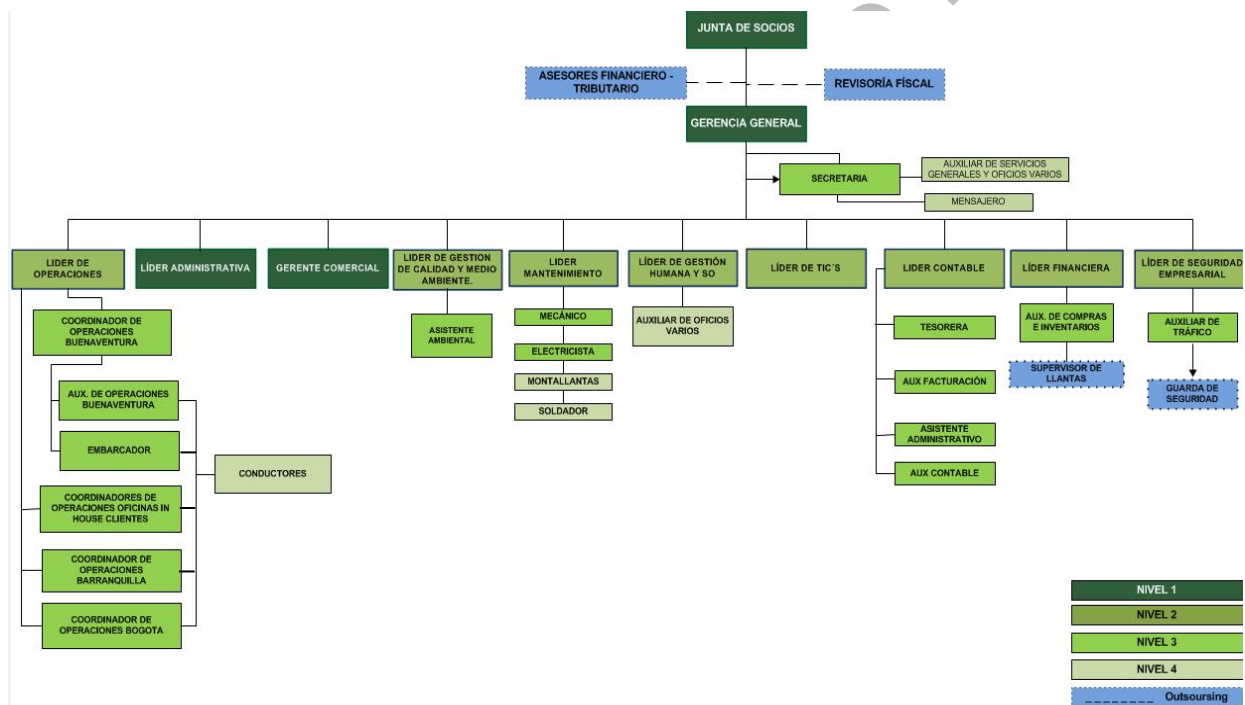


| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 17 de 36 |

5.6 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación

5.6.1 Responsabilidad y autoridad

La Junta Directiva define la estructura de la organización, expresada mediante el **DP GE 003 organigrama**, en donde se describen y delimitan las líneas de autoridad existentes. Dicho organigrama es dado a conocer a toda la organización, a través de la inducción corporativa y reuniones.



Con base en la estructura organizacional, La Gerencia General, Líderes de Proceso y la Líder de Gestión Humana y SO de **Transportes Centro Valle S.A.** definen las funciones, autoridad y responsabilidades de los cargos en el **F GH 007 Descripción y Perfil del Cargo**, el cual es presentado a los colaboradores en el momento de su ingreso laboral y revisado y modificado en la medida en que los perfiles, las responsabilidades y la organización presenten cambios que afecten al Sistema Integrado de Gestión.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 18 de 36 |

5.6.2 Representante de la Dirección

Con el fin de asegurar la adecuada implementación, mantenimiento, funcionamiento y mejoramiento del sistema, La Gerencia a través de una carta de nombramiento, designó como representante de la dirección para el Sistema Integrado de Gestión al **Dr. Pablo Murcillo Sánchez**, Miembro de la Junta Directiva y Gerente Comercial.

Dentro de las Responsabilidades del representante de la dirección, las cuales son conocidas y aceptadas por el funcionario designado, las siguientes:

- a) Ser responsable del diseño, mantenimiento, documentación y mejoras generales del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Asegurarse de que se establecen, implementan, se mantienen y mejoran, los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión a nivel de toda la organización.
- c) Asegurarse de comunicar a la organización, la importancia de cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- d) Identificar y hacer seguimiento a los requisitos y expectativas de las partes interesadas de la organización y emprender acciones apropiadas y oportunas para manejar dichas expectativas.
- e) Debe asegurarse de presentar informes a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- f) Debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, en todos los niveles de la organización.
- g) Responsabilidad sobre las relaciones con clientes, proveedores y demás partes interesadas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

El Representante de la Dirección en conjunto con la Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente coordina todas las reuniones de Comité de mejoramiento y es un puente entre el cliente, la dirección y los colaboradores de **Transportes Centro Valle S.A** y por lo tanto promueve la toma de conciencia de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles de la organización.

5.6.3 Comunicación, Participación y consulta.

Los medios y mecanismos de comunicación, participación y consulta con las partes interesadas implementados por **Transportes Centro Valle S.A** Para garantizar un proceso efectivo y alineación con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, seguridad y salud en el trabajo, está descrito en el **P GH 009 Procedimiento de comunicación, participación y consulta**.

5.7 Revisión Por La Dirección

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 19 de 36 |

5.7.1 Generalidades

La organización ha establecido la revisión al Sistema Integrado de Gestión con una periodicidad anual, teniendo en cuenta el Procedimiento **P GE 001 Revisión por la Dirección**, en ésta revisión se analiza la adecuación de las políticas y objetivos del Sistema, los resultados de las auditorías, el seguimiento al Direccionamiento Estratégico, el desempeño y cambios del Sistema Integrado de Gestión y las recomendaciones para su mejora. Dichas revisiones se evidencian en el **F GE 001 Informe de Revisión Gerencial**.

5.7.2 Información para la revisión

Para la revisión al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, se tiene en cuenta el seguimiento al Direccionamiento Estratégico, el informe de resultado de auditorías con las respectivas recomendaciones para la mejora, la evaluación del desempeño de los procesos y conformidades del servicio, la retroalimentación del cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento a las actividades pendientes de las revisiones previas, las acciones que podrían afectar al Sistema y las recomendaciones sugeridas para el mejoramiento continuo.

5.7.3 Resultados de la revisión

Del ejercicio anterior, la Alta Dirección toma decisiones y acciones que contribuyen al mejoramiento de la eficiencia y eficacia del Sistema de Integrado de Gestión, de los servicios ofrecidos, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr la satisfacción de sus clientes, El seguimiento a los resultados se hace a través de las reuniones del Comité de Mejoramiento, teniendo en cuenta los compromisos establecidos.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión De Recursos

Transportes Centro Valle S.A determina y proporciona en forma continua los recursos necesarios, para garantizar el mantenimiento y la mejora continua de la eficiencia y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, buscando siempre aumentar la satisfacción del cliente y minimizar cualquier impacto negativo con relación a la seguridad, medio ambiente y salud en el Trabajo, basado en la Asignación de recursos a todos los procesos con los cuales se soportan las actividades de las prestación de los servicios de la organización, en las caracterizaciones de los diferentes procesos se evidencian los recursos asignados.

Los conductores cuentan vehículos y tráiler dotados con todos los elementos de seguridad y sistemas de monitoreo satelital, con un avantel corporativo con el cual tienen comunicación directa con el COT (Centro Operativo de Tráfico) para informar accidentes, incidentes y demás novedades que se presenten en la vía y poder dar tratamiento de forma oportuna.

El DP GC 006 Cuadro de mando integral se puede observar el cumplimiento de los objetivos Estratégicos, teniendo en cuenta la asignación de recursos y operación de la Empresa.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 20 de 36 |

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

Para el **Transportes Centro Valle S.A.**, la competencia de sus colaboradores (educación, concientización, formación, habilidades y experiencia apropiada) en cada una de sus actividades, es parte primordial en la prestación del servicio y por lo tanto se considera vital en el Sistema de Integrado de Gestión. La junta directiva y la Gerencia dan los lineamientos organizacionales del proceso de Gestión Humana y Salud Ocupacional y es la Líder de Gestión Humana y SO, la encargada de su implementación y control, con la participación de todos los colaboradores de los procesos.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Gerencia a través del Proceso de Gestión Humana y Salud Ocupacional **CP GH 001 Caracterización de Proceso Gestión Humana y SO**, teniendo en cuenta el alcance del Sistema Integrado de Gestión y nuevos requisitos, en coordinación con todos los procesos de la organización, define la manera como se califican periódicamente las competencias, se suministra la formación y se determinan las necesidades de mejoramiento teniendo en cuenta los procedimientos **P GH 001 Selección, Contratación, Inducción y Entrenamiento** y el **P GH 002 Evaluación de Competencias, Formación, Toma de Conciencia, Capacitación y Bienestar**.

La permanente comunicación sobre el desempeño de los colaboradores versus los objetivos que pretende la organización permite asegurar el nivel de conciencia, pertinencia e importancia para cumplir con el gran propósito de **“Ser el aliado más confiable de Transporte de Carga Terrestre de la Industria Nacional, entregando soluciones oportunas, seguras, efectivas y de calidad”**

Capacitación en seguridad y concientización sobre amenazas

Para reducir los niveles Riesgo a la seguridad de la cadena de suministro, medio ambiente y salud en el trabajo; mejorar la prestación del servicio, Transportes Centro Valle S.A ha implementado los controles necesarios en cada uno de sus procesos, los cuáles son dados a conocer a los empleados a través del proceso de Inducción y entrenamiento el cuál se realiza siguiendo el **P GH 001 Procedimiento de Selección, Contratación, Inducción y Entrenamiento** y el **P GH 002 Evaluación de Competencias, Formación, Toma de Conciencia, Capacitación y Bienestar**, a través del cual se detectan y programan las capacitaciones requeridas por el personal Administrativo y Operativo.

A los conductores en su inducción se les hace entrega del **M GO 001 Manual del conductor**, donde se explican los procedimientos y medidas preventivas a tener en cuenta para la prestación del servicio y demás aspectos a tener en cuenta con relación al cumplimiento de los requisitos de Sistema Integrado de Gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el Trabajo.

Para fortalecer la seguridad integral, se realiza la divulgación de los siguientes planes de emergencia y contingencia a los diferentes cargos, de acuerdo al alcance de sus responsabilidades e interacción con los diferentes procesos.

- DP GS 001 Plan De Contingencia, Emergencias y Amenazas Transporte De Carga Terrestre.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 21 de 36 |

- DP GH 005 Plan de Emergencias y Evacuación
- DP GH 009 Plan de Contingencia estación de servicio.

6.3 Infraestructura

La organización mantiene dispuestos en cada uno de los procesos del Sistema, la infraestructura identificada y necesaria para garantizar la conformidad de los servicios prestados a los Clientes dando cumplimiento a los requisitos legales y Reglamentarios aplicables referidos en el **F GL 001 Matriz de Requisitos Legales**.

La información del Inventario Actual de Vehículos y toda su información legal aplicable, se encuentra Registrada en el Formato **F GO 012 Base de Datos Vehículos**.

La Información del Inventario Actual de los Tráiler se encuentra Registrada en el Formato **F GO 014 Base de Datos Tráiler**.

La información del Inventario de Activos Fijos se encuentra registrada en el **F GT 006 Inventario de Activos Fijos**.

La información del Software se encuentra registrada en el Formato **F GT 007 Listado de Licencias de Software**.

Las acciones requeridas para mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la empresa se encuentran descritas en las caracterizaciones CP GT 001 Caracterización Proceso Tic's (Tecnología informática y telecomunicaciones), CP GM 001 Caracterización Proceso Gestión Mantenimiento, La P GT 001 **Política de Seguridad Informática**, el **I GA 003 Instructivo Ruta de Aseo y Limpieza**, el **Procedimiento P GT 002 Mantenimiento de Equipos (Tic's)**, **P GM 001 Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Vehículos y Tráiler**.

6.4 Ambiente De Trabajo/ Aspectos e Impactos Ambientales

La organización ha determinado e implementado las condiciones necesarias de ambiente de trabajo, dando cumplimiento a los Requisitos legales, requisitos del Sistema Integrado de Gestion con relación al Ambiente de trabajo.

La identificación de riesgos a la Seguridad y Salud de los trabajadores se realiza de acuerdo al **P GH 008 Identificación de peligros, valoración y control de Riesgos Ocupacionales**.

La identificación de aspectos e impactos ambientales a tener en cuenta dentro del alcance de las operaciones de Transportes Centro Valle se realiza de acuerdo al **P GC 008 Procedimiento de Identificación, valoración y evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales**.

A partir de lo anterior se han establecido normas y controles a continuación se relacionan los más representativos.

- DP GH 007 Reglamento Interno de Trabajo
- DP GH 008 Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- DP GH 001 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo,

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 22 de 36 |

- DP GH 010 Panorama de factores de Riesgo
- DP GH 003 Programa de Prevención de Consumo Alcohol y Drogas
- DP GH 006 Programa de Bienestar
- P GH 004 Investigación de Accidentes e incidentes de Trabajo
- P GH 005 Procedimiento Actuación en caso de acoso laboral
- P GH 006 Procedimiento para exámenes médicos Ocupacionales
- DP GH 012 Programa de cinco s
- F GH 061 Programas de Gestión.
- DP GC 007 Plan de Gestión Integral de Residuos.
- I GA 003 Ruta de Aseo y Limpieza
- DP GM 004 Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Criticos e Infraestructura.
- M GH 001 Manual del Contratista.

Los cuáles son gestionados por los diferentes procesos de acuerdo a su alcance y son controlados el comité de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo, que se reúne mensualmente a realizar el análisis de los indicadores y seguimiento a planes de Acción establecidos.

7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la Prestación del Servicio

La organización tiene identificado en el **CP GO 001 Caracterización del Proceso de Operaciones y en el P GO 002 Procedimiento Prestación de Servicio de Transporte de Carga Terrestre y M GO 001 Manual del Conductor**, los aspectos necesarios que le permiten planificar la prestación de los servicios con el fin de garantizar la satisfacción de los clientes y colaboradores, en éstos documentos se identifican los aspectos claves que deben ser controlados a través del Seguimiento y Medición.

7.2 Procesos Relacionados Con El Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio.

En el CP GV 001 caracterización del Proceso de Gestión de Mercadeo y Comercial se identifican los requisitos relacionados con el Servicio, en donde a través de diferentes reuniones con los clientes, la Gerencia Comercial define las necesidades y expectativas de los clientes para la prestación de servicio de Transporte de Carga Terrestre, teniendo en cuenta el **P GV 001 Procedimiento Gestión Comercial**.

Los requisitos Legales Aplicables se encuentran definidos en el **F GL 001 Matriz de Requisitos Legales** y se actualizan de acuerdo al procedimiento **P GL 003 Gestión Legal**.

Para promover la seguridad integral en la Empresa y minimizar los riesgos de la cadena de suministro durante la operación de la Empresa, se cuenta con el **P GS 001 Procedimiento de Gestión del Riesgo**, a partir del cual identifica, evalúa, trata y monitorea las amenazas reales y potenciales dentro de la cadena de suministro.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 23 de 36 |

En el **CP GO 001 Caracterización del proceso de Gestión de Operaciones**, y el **P GO 001 Procedimiento de Prestación del Servicio de Transporte de Carga** y Registros relacionados en el mismo definen la metodología de revisión de requisitos de los clientes de acuerdo a la Información Suministrada por el Proceso de Gestión de Mercadeo y Comercial.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización, a través de diferentes medios mantiene una continua comunicación y retroalimentación con sus clientes. La organización cuenta con el Portafolio de servicios y productos donde se da información sobre los servicios de **Transportes Centro Valle S.A.**, el sitio web, buzón de sugerencias, quejas, felicitaciones y peticiones de cualquier tipo. Estos últimos se registran en el formato respectivo, **F GC 008 Reporte de Queja y/o no Conformidad**. Igualmente se realizan encuestas de satisfacción de los clientes, En el Formato **F GV 002 Encuesta de Satisfacción a Clientes**, También se reciben correos electrónicos desde los Procesos de Gestión de Operaciones, Gestión Mercadeo y Comercial y Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Toda la comunicación con los clientes se controla y da respuesta en el Formato **F GC 010 Manejo de Quejas, Sugerencias y Otras Comunicaciones**, también se realizan reuniones donde se establecen Compromisos dejando Registro en los Formatos **F GC 001 Acta de Reunión** y **F GC 001-1 Seguimiento a Compromisos**.

7.3 Diseño Y Desarrollo

Excluido del alcance.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Transportes Centro Valle S.A. trabaja de la mano con sus proveedores bajo una relación de mutuo beneficio que apoyan la prestación de sus servicios, en especial con los Proveedores de Productos y Servicios de Mantenimiento, Proveedores de Servicio de Transporte de Carga Terrestre, con los cuales se han logrado acuerdos que van en beneficio de ambas partes.

El Procedimiento **P GO 004 Selección, Evaluación y reevaluación de Proveedores de Transporte de Carga**, identifica las actividades los requisitos para la prestación de servicio de transporte con relación a los Propietarios, Conductores y Vehículos, El **P GF 001 Procedimiento de Selección, Evaluación y reevaluación de Proveedores** y el **P GF 002 Procedimiento de Compras de Productos y Servicios de Mantenimiento**, describen los criterios y requisitos para seleccionar, Evaluar Proveedores y realizar las compras.

7.4.2 Información de las compras

El **P GF 002 Procedimiento de Compras de Productos y Servicios de Mantenimiento**, describe ampliamente todas las actividades relacionadas con las compras de Productos y servicios para el Proceso de Mantenimiento. El método empleado por la organización para la selección de proveedores, garantiza la claridad en las especificaciones de los productos o servicios a comprar en cuanto a calidad, cantidad, especificaciones técnicas y oportunidad de entrega.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 24 de 36 |

El proceso Financiero (Subproceso Compras e Inventarios) controla los proveedores y sus productos a través del Formato **F GF 019 Trazabilidad Ordenes de Compra Autorizadas**.

El Proceso de Operaciones determina los requisitos en el **P GO 004 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores de Transporte de Carga**.

7.4.3 Verificación de los productos (Servicios) comprados

La verificación de los productos comprados en cuanto a calidad, cantidad, Oportunidad, cumplimiento de especificaciones técnicas, se hace en primera instancia en el momento de la recepción de los mismos en el almacén, en donde el Coordinador de Compras e Inventarios en Compañía del responsable de Mantenimiento, realizan una inspección visual del Producto con la **F GF 028 Lista de Chequeo Inspección Producto**.

En el Caso de los Servicios de Transporte de Carga una vez han sido seleccionados se verifican las Condiciones del Vehículo a través del Formato **F GO 007 Lista de Chequeo Inspección Carrotaques – Isotankers y F GO 008 -1 Inspección Vehicular**.

Y se realiza seguimiento y trazabilidad del servicio con el Centro Operativo de Tráfico que opera las 24 Horas, teniendo en cuenta el procedimiento **P GS 005 Procedimiento Seguridad Transporte Terrestre de Carga**.

Los Coordinadores de Operaciones de las diferentes oficinas, manejan su programación y trazabilidad general del servicio solicitado dejando registro en el formatos **F GO 009 Programación de despachos**.

7.5 Prestación Del Servicio

7.5.1 Control de la de la prestación del servicio

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de **Transportes Centro Valle S.A** y los documentos externos de normatividad del Sector de Transporte de Carga, controlan todas las actividades que componen los procesos del sistema. Esta documentación es cumplida por el personal que tiene la responsabilidad de ejecutar la actividad en forma efectiva, el cual a su vez efectúa medición de su gestión a través de indicadores diseñados para tal fin y a los cuales la gerencia hace seguimiento a través del **DP GE 006 Cuadro de Mando Integral**.

El control del proceso está basado en el desempeño consistente y satisfactorio a través del cumplimiento de las metas de los indicadores de Gestión desde las 5 Perspectivas: Generación de Valor, Clientes y Mercados, Procesos, Sistema Integrado de Gestión y Aprendizaje y Crecimiento donde los responsables son los líderes y equipo de procesos, De Dirección, Misionales y de Apoyo.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Excluido del Alcance.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 25 de 36 |

7.5.3 Identificación y trazabilidad

En **Transportes Centro Valle S.A**, la identificación y trazabilidad inicia desde el momento de la salida de un vehículo a las instalaciones del Cliente a realizar el Proceso de Cargue, hasta la entrega final en el Destino determinado por el Cliente.

La trazabilidad de los despachos se realiza a través del Módulo de Carga del Software Empresarial por el Equipo de Operaciones, el seguimiento a la ubicación y movilidad de los vehículos tanto de flota propia como tercerizada es realizada por el Centro Operativo de Tráfico a través de la Plataforma de Monitoreo Satelital (SAT) y Proveedor de servicios de Seguimiento y Trazabilidad, dejando registro en el software SAT, La comunicación diaria vía Avantel dejando Registro en el **F GO 001 Reporte Diario de Ubicación de Vehículos y Personal, F GO 002 Control de Tiempos Muertos, el F GS 029 Trazabilidad y Seguimiento a Novedades** (Para informar al cliente y encontrar soluciones conjuntas que optimicen la Operación Logística.

Los resultados son analizados por el comité de mejoramiento quien define las pautas y Planes de Acción a seguir cuando sea necesario.

7.5.4 Propiedad del cliente

En atención al tipo de servicios que presta **Transportes Centro Valle S.A**, El producto suministrado por el cliente, está representado en la carga asignada.

Transportes Centro Valle S.A, a través de su personal capacitado y el Sistema Integrado de Gestión, controla que se transporte el Producto de manera adecuada y con todos los requisitos de ley hasta su destino Final Cómo soporte a éste procedimiento se cuenta con la Orden de Cargue, Manifiesto de Carga, Comprobante de Entrega (Remesa), Poliza de Transporte de Mercancías, vigente para responder al cliente en caso de alguna eventualidad o siniestro no Previsto.

Para la Operación el Cliente suministra la información básica del Tipo de Vehículo que requiere y demás requisitos pero en ningún momento entrega ficha técnica de producto, en caso de que se requiera, se manejará a través de un documento donde se deje expreso acuerdo de la confidencialidad para el manejo de información.

7.5.5 Preservación del Servicio

Con el fin de Preservar la calidad y seguridad del producto, durante el proceso interno y la entrega al destino, se ha identificado una serie de actividades descritas en el **P GO 001 Procedimiento de Prestación de Servicio de Transporte de Carga** y el **P GS 005 Procedimiento Seguridad Transporte Terrestre de Carga**, los cuáles proporcionan los métodos adecuados para la identificación, el manejo, garantía de condiciones óptimas del Vehículo , seguridad calidad, Entrega Oportuna al Cliente durante su ciclo del servicio.

Además cuenta con mecanismos que minimizan los riesgos que puedan afectar la normal operación de la empresa.

Seguridad Física: Los protocolos se describen en el procedimiento **P GS 004 Procedimiento Seguridad Física**, Las barreras perimetrales, cerca eléctrica y puertas de acceso a las instalaciones de la empresa, son inspeccionadas mensualmente dejando registro en el **F GS 004 Inspección Barreras Perimétricas**.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 26 de 36 |

Se cuenta con un área de Lockers los cuáles entregados a través del **F GS 003 Acta de Asignación de lockers** y son inspeccionados mensualmente o aleatoriamente cuando se presente una novedad dejando registro en el **F GS 026 Lista de Chequeo Inspección de seguridad lockers**.

Se cuenta con alarmas de intrusión y sensores de movimiento, circuito cerrado de televisión Fase 1 (Zona Mantenimiento, Almacén) ubicados en sitios estratégicos y áreas críticas de la empresa teniendo en cuenta los recursos y sitios a proteger.

Seguridad de Procesos: Los mecanismos de control para minimizar riesgos están establecidos en el **DP GS 002 Mapa de Riesgos**.

Seguridad de la tecnología informática.

El Líder de Tic's tiene bajo su responsabilidad difundir el **P GT 001 Política de Seguridad Informática**, con el fin de garantizar el control y buen uso de la información, así como garantizar las copias de seguridad oportunas de la información y su fácil recuperación, que será custodiada fuera de la organización según **I GT 003 Instructivo para realizar copias de seguridad**.

7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y De Medición

El Proceso Gestión Seguridad a través del Centro Operativo de Tráfico realiza el Control a los dispositivos de Seguimiento y Medición, validando periódicamente que las unidades GPS de seguimiento Satelital se encuentren en óptimas condiciones a través de un Informe que Genera la Plataforma Satelital "Informe de Alarmas" donde se evidencian las Obturaciones del Botón de Pánico Diario preventivas para validar el Buen funcionamiento de las mismas.

El mantenimiento y Calibración de la Estación de Servicio interna donde realizan el tanqueo los vehículos, se realiza con el Proveedor Autorizado de acuerdo al Instructivo **I GF 002 Abastecimiento y Control de Combustible**.

El mantenimiento y Calibración a los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en el Taller de Mantenimiento de Vehículos (Torques) se realiza de acuerdo a los Parámetros establecidos en el formato **F GM 007 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición**.

La planeación de los mantenimientos Preventivos de los vehículos se encuentra en el **DP GM 001 Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos** y **DP GM 002 Plan de mantenimiento Preventivo Tráiler**.

El mantenimiento y calibración en caso de aplicar a los Equipos de Tecnología Informática se realizan de acuerdo al Procedimiento **P GT 002 Mantenimiento de Equipos** y es registrado en el Formato **F GT 003 Hoja de Vida Equipo de Cómputo**.

La planeación de los mantenimientos Preventivos de Tecnología Informática se encuentran en el **DP GT 001 Plan Anual de Mantenimiento Preventivo Tecnología Informática** y **DP GM 004 Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Criticos e Infraestructura** y son registrados en el Formato **F GT 003 Hoja de Vida Equipo de Cómputo** y **F GM 018 Hoja de vida Equipo Infraestructura**, respectivamente.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 27 de 36 |

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización tiene como propósito la medición, seguimiento y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión, a través de la caracterización de sus procesos, en donde se evidencian los mecanismos de control del proceso y del servicio. Con base en la metodología del Balanced Scorecard, **DP GE 001 Cuadro de Mando Integral**, hace control a la conformidad del servicio, al Sistema Integrado de Gestión y al Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico, a través de cierre de ciclos.

Con base en la metodología del PHVA, evidencia la mejora continua, utilizando métodos y técnicas estadísticas que apoyan la gestión. Adicionalmente, la organización ha establecido el seguimiento al Direccionamiento Estratégico a través de los comités de mejoramiento anualmente.

8.2 Seguimiento Y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Para determinar la satisfacción del cliente, la percepción del mismo con respecto al cumplimiento de sus requisitos y hacer retroalimentación, la organización ha establecido en **CP GV 001 002 la Caracterización Proceso de Mercadeo Y Comercial** los mecanismos para escuchar la voz del cliente, se cuenta con el **F GV 002 Encuesta de Satisfacción**, **F GC 008 Reporte Queja y/o No Conformidad**.

La Gerencia comercial y el equipo de operaciones, además realizan visitas a clientes para medir el nivel de satisfacción y el cubrimiento de las expectativas de los clientes e identificación de oportunidades de mejoramiento logístico, dejando registro en el **F GC 001 Acta de Reunión y F GC 001-1 Seguimiento a Compromisos**.

8.2.2 Auditoria Interna

La metodología para realizar las auditorías se encuentra descrita en el **P GC 004 Procedimiento de Auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión**, éste procedimiento busca realizar una evaluación sistemática al desempeño e implementación Eficaz del Sistema Integrado de Gestión, así como determinar oportunidades de mejoramiento y eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, en forma oportuna.

Se ha determinado efectuar una (2) auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión durante el año Cada 6 meses, y se establece el equipo de auditores internos, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el procedimiento.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En cada caracterización de procesos, se definen los indicadores que reflejan el seguimiento a todos los procesos que conforman el sistema Integrado de Gestión, la metodología se encuentra descrita en el **P GC 005 Procedimiento Medición y Análisis de datos**, los resultados consolidados se registran en el **DP GE 006 Cuadro de mando integral**. En caso de no cumplimiento de un requisito o indicador se establecen las acciones correctivas requeridas.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 28 de 36 |

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio

La organización realiza la medición y el seguimiento de las características de sus servicios, a través de todos los procesos del ciclo de servicio y con base en el **P GO 001 Procedimiento de Prestación del Servicio de Transporte de Carga** e indicadores de Gestión definidos para el Proceso de Operaciones.

8.3 Control Del Servicio No Conforme

Cada colaborador de **Transportes Centro Valle S.A** tiene la responsabilidad y compromiso de identificar y controlar las fallas o no conformes con los requisitos, identificando los responsables y autoridades relacionadas con el tratamiento de los mismos y cuyo trámite obedece a lo señalado en el **P GC 003 Procedimiento Servicio No Conforme**. El Reporte de No Conformidades se realiza en el **Formato F GC 008 Reporte de Queja y/o No Conformidad** y las Acciones derivadas de se documentan en el **Formato F GC 006 Acción de Mejoramiento** en donde se hace su análisis y se plantean acciones para la mejora a través del PHVA, estos son revisados y administrados por la Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

8.4 Análisis De Datos

La organización a través de los indicadores hace medición del servicio y a cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, facilitando la recopilación y análisis de los datos que permiten demostrar la idoneidad, la eficiencia y eficacia del sistema. La organización utiliza plantillas en Excel y tablas dinámicas para el registro y análisis de la información concerniente a la satisfacción del cliente (encuestas, quejas, sugerencias y felicitaciones), la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos, de los productos y los proveedores. Apoyándose en el ciclo PHVA, se realiza el análisis y la toma de decisiones de manera oportuna.

Lo anterior lo realiza teniendo en cuenta el procedimiento **P GC 005 Procedimiento Medición y Análisis de datos**.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Transportes Centro Valle S.A, ha venido desarrollando la cultura de la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión, lo cual se evidencia mediante la aplicación del Direccionamiento Estratégico, la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, los planes de acción derivados de la revisión de la dirección, el cierre de no conformidades, recomendaciones de auditorías, la aplicación de la metodología del PHVA en las acciones correctivas y preventivas y el análisis de la información.

El resultado consolidado de cumplimiento de Objetivos estratégicos y Política Integrada se evidencia en el **DP GE 001 Cuadro de Mando Integral**.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 29 de 36 |

8.5.2 Acción correctiva

La organización, con base en el **P GC 006 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, identifica, analiza, define y hace seguimiento a planes de acción cuyo propósito es eliminar la causa de no conformidades presentadas en el proceso o en el servicio y de esta forma prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro. Con base en las comunicaciones con los clientes, el seguimiento a los indicadores, los registros para la de producto no conforme y mediante reuniones de grupos primarios y siguiendo la metodología PHVA, los colaboradores identifican y revisan las no conformidades, evalúan las causas de las mismas, determinan e implementan las acciones necesarias para eliminarlas, registrando los resultados de dichas acciones y el seguimiento a las acciones tomadas.

El grupo primario tiene la responsabilidad y la autoridad para analizar la causa principal de los problemas, encontrar su origen y proponer acciones correctivas que eviten y/o prevengan su ocurrencia en el futuro. Las decisiones de cada grupo se registran en el **Formato F GC 006 Acción de Mejoramiento**.

8.5.3 Acción Preventiva

La organización ha establecido **P GC 006 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, con el fin de identificar las no conformidades potenciales y sus causas, definiendo los responsables y planes de acciones necesarios para prevenir las no conformidades. Dichas acciones quedan registradas en el Formato **F GC 006 Acción de Mejoramiento**.

8.5.4 Gestión del Cambio

Los lineamientos para un proceso sistemático de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles relacionados a la Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el trabajo, asociados a los cambios de la organización, el sistema de gestión Integrado de la Empresa o sus actividades son descritos en el P GH 007 Procedimiento Gestión del Cambio.

9 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|----------|---|---|---|
| 1 | P GC 001 | Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 2 | P GC 002 | Procedimiento de Quejas y Reclamos | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 3 | P GC 003 | Procedimiento Servicio No Conforme | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 4 | P GC 004 | Procedimiento de Auditoría internas al Sistema Integrado de Gestión | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 5 | P GC 005 | Procedimiento Medición y Análisis de Datos | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |

Este documento es de propiedad intelectual de TRANSPORTES CENTRO VALLE S.A. y no puede ser reproducido o utilizado sin previa autorización.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 30 de 36 |

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|------------|---|---|---|
| 6 | P GC 006 | Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 7 | P GC 008 | Procedimiento de Identificación, valoración y evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales | Compartidos/SGC/Calidad/Gestión calidad y Medio Ambiente/Procedimientos | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 8 | DP GC 006 | Plan de Acción Anual | Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión calidad y Medio Ambiente/Documentos de Planificación. | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 9 | DP GC 007 | Plan de Gestión Integral de Residuos. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión calidad y Medio Ambiente/Documentos de Planificación. | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 10 | DP GE 002 | Planificación del Sistema de Gestión | Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión calidad y Medio Ambiente/Documentos de Planificación | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 11 | F GC 001 | Acta de Reunión | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Registros de cada proceso. | Líderes de Proceso. |
| 12 | F GC 001-1 | Seguimiento a Compromisos Acta. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Registros de cada proceso | Líderes de Proceso |
| 13 | F GC 002 | Control de Cambios Documentos y Registros | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Carpeta de Cada Proceso | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 14 | F GC 003 | Listado Maestro de Documentos Internos | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Carpeta de Cada Proceso | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 15 | F GC 004 | Listado Maestro de Registros. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Carpeta de Cada Proceso | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 16 | F GC 006 | Acción de Mejoramiento. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Carpeta de Cada Proceso/Acciones de Mejora | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente |
| 17 | F GC 008 | Reporte de queja y/o No Conformidad. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Carpeta de Cada Proceso/Reporte No Conformidad | Líderes de Proceso, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 18 | F GC 010 | Manejo de Quejas, Sugerencias y Otras Comunicaciones | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Gestión de Mercadeo y Comercial/Registros | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 19 | F GC 020 | Listado Maestro de Documentos Externos | Compartidos/Calidad/SGC/SGC | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 20 | P GE 001 | Revisión por la Dirección. | Compartidos/Calidad/SGC/SGC /Gestión Estratégica/Procedimientos | Gerente General |
| 21 | F GE 001 | Informe de Revisión por la | Compartidos/Calidad/SGC/SGC | Gerente General, |

Este documento es de propiedad intelectual de TRANSPORTES CENTRO VALLE S.A. y no puede ser reproducido o utilizado sin previa autorización.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 31 de 36 |

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|-----------|---|---|---|
| | | Dirección. | C /Gestión Estratégica/Registros | Representante de la Dirección, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 22 | DP GE 006 | Cuadro de mando integral | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Estratégica/Registros. | Gerente General, Representante de la Dirección, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 23 | DP GS 001 | Plan De Contingencia, Emergencias y Amenazas Transporte De Carga Terrestre. | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Seguridad/Documentos de Planificación. | Líder de Seguridad. |
| 24 | P GS 005 | Procedimiento Seguridad Transporte Terrestre de Carga. | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Seguridad/Procedimientos | Líder de Seguridad, Auxiliares de Tráfico, Personal de Operaciones. |
| | M GH 001 | Manual del Contratista | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 25 | P GH 001 | Selección, Contratación, Inducción y Entrenamiento | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 26 | P GH 002 | Evaluación de Competencias, Formación, concientización, Capacitación y Bienestar. | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 27 | P GH 004 | Investigación de Accidentes e incidentes de Trabajo | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 28 | P GH 005 | Procedimiento Actuación en caso de acoso laboral | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 29 | P GH 006 | Procedimiento para exámenes médicos Ocupacionales | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Procedimientos | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 30 | P GH 007 | Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta. | Compartidos/Calidad/SGC/SG C/Gestión Humana Y SO/Procedimientos. | Líderes de Calidad y Medio Ambiente, Gestión Humana y SO, Seguridad. |
| 27 | DP GH 001 | Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 28 | DP GH 003 | Programa de Prevención de Consumo Alcohol y Drogas | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 29 | DP GH 005 | Plan de Emergencias y | Compartidos/Calidad/SGC/SG | Líder de Gestión |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 32 de 36 |

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|-----------|---|--|---|
| | | Evacuación | C /Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación | Humana y SO. |
| 30 | DP GH 006 | Programa de Bienestar, | Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 31 | DP GH 007 | Reglamento Interno de Trabajo | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 32 | DP GH 008 | Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 33 | DP GH 009 | Plan de Contingencia Estación de Servicio | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 34 | DP GH 010 | Panorama de factores de Riesgo | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 35 | DP GH 012 | Programa de orden y aseo | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Documentos de Planificación | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 36 | F GH 007 | Descripción y Perfil del Cargo | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO/Registros | Líder de Gestión Humana y SO. |
| 37 | F GH 067 | Programas de Gestión de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo específicos de acuerdo a las necesidades identificadas. | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO o Gestión de Calidad y Medio Ambiente/Registros | Líder de Gestión Humana y SO/Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente |
| 38 | F GO 012 | Base de Datos Vehículos. | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión de Operaciones/Registros | Secretaria |
| 39 | F GO 014 | Base de Datos Tráiler. | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión de Operaciones/Registros | Secretaria |
| 40 | P GT 001 | Política de Seguridad Informática | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Tic's e Infraestructura/Documentos de Planificación | Líder de Tic's |
| 41 | F GT 006 | Inventario de Activos Fijos. | Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Tic's /Registros | Líder de Tic's |
| 42 | F GT 007 | Listado de Licencias de Software. | Compartidos/Calidad/SGC/SG C/Gestión Tic's /Registros | Líder de Tic's |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 33 de 36 |

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|------------|--|--|--|
| 43 | I GA 003 | Instructivo Ruta de Aseo | Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión Administrativa y Contable/Secretaria/Instructivos. | Secretaria |
| 44 | P GM 001 | Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Vehículos y Tráiler | Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión Mantenimiento/Procedimientos. | Líder de Mantenimiento |
| 45 | DP GM 001 | Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Mantenimiento/Documentos de Planificación. | Líder de Mantenimiento |
| 46 | DP GM 002 | Plan de Mantenimiento Preventivo de Tráiler | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Mantenimiento/Documentos de Planificación. | Líder de Mantenimiento |
| 47 | F GL 001 | Matriz de Requisitos Legales. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Legal | Líderes de Proceso. |
| 48 | CP GV 001 | Caracterización Proceso Gestión Mercadeo y Comercial | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Mercadeo y Comercial | Gerente Comercial |
| 49 | F GV 002 | Encuesta de Satisfacción a Clientes | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Mercadeo y Comercial/Registros | Gerente Comercial, Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 50 | M GO 001 | Manual del Conductor | Vehículo de cada Conductor. | Conductor, Líder y Equipo de Operaciones. |
| 51 | P GO 001 | Procedimiento de Prestación del Servicio de Transporte de Carga. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión operaciones/Procedimientos | Líder y Equipo de Operaciones |
| 52 | P GO 004 | Selección y Evaluación de Proveedores de Transporte de Carga | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Procedimientos | Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones |
| 53 | F GO 001 | Reporte Diario de Ubicación de Vehículos y Personal, | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros | Secretaria |
| 54 | F GO 002 | Control de Tiempos Muertos | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión seguridad/Registros | Líder Seguridad, Auxiliar de Tráfico. |
| 55 | F GO 007 | Lista de Chequeo Inspección Carro tanques – Isotankers | Archivo de Gestión Equipo de Operaciones | Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones. |
| 56 | F GO 008-1 | Inspección Vehicular | Archivo de Gestión Equipo de Operaciones | Coordinadores y Auxiliares de Operaciones. |
| 57 | F GO 009 | Programación de Despachos. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros/Progra | Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 34 de 36 |

| No | Código. | Documento/Registro | Localización | Responsable |
|----|----------------------|---|---|--|
| | | | mación | |
| 58 | F GO 009 - 1 | Programación de Despachos Buenaventura. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros/Programación | Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones |
| 59 | P GF 001 | Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores | Gestión Financiera/Compras e Inventarios/Procedimientos. | Líder Financiera, Líderes de Proceso. |
| 60 | P GF 002 | Procedimiento de Compras de Productos y Servicios de Mantenimiento | Gestión Financiera/Compras e Inventarios/Procedimientos. | Líder Financiera |
| 61 | I GF 002 | Abastecimiento y Control de Combustible. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Financiera/Costos y presupuestos/Instructivos | Líder Financiera, Auxiliar de Compras e Inventarios, Supervisor de Mantenimiento, Auxiliares de servicios Generales. |
| 62 | F GF 019 | Trazabilidad Ordenes de Compra Autorizadas | Archivo de Gestión Auxiliar de Compras e Inventarios | Auxiliar de Compras e Inventarios. |
| 63 | F GF 028 | Lista de Chequeo Inspección Producto. | Archivo de Gestión Auxiliar de Compras e Inventarios | Auxiliar de Compras e Inventarios. |
| 64 | P GS 001 | Procedimiento de Gestión del Riesgo | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Seguridad/Procedimientos | Líder de Seguridad Empresarial |
| 66 | F GS 026 | Lista de Chequeo Inspección de Seguridad Lockers. | Archivo de Gestión Líder de Seguridad. | Líder de Seguridad. |
| 68 | P GT 002 | Mantenimiento de Equipos | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos | Líder Tic's |
| 69 | DP GT 001 | Plan Anual de Mantenimiento Preventivo Tecnología Informática | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos | Líder Tic's |
| 70 | F GT 003 | Hoja de Vida Equipo de Cómputo, | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos | Líder Tic's |
| 71 | De acuerdo a Proceso | Caracterización de Todos los Procesos | Compartidos/Calidad/SGC/Carpetas procesos. | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 72 | DP GM 004 | Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Críticos e Infraestructura. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Calidad y Medio Ambiente/Documentos de Planificación | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 73 | F GM 018 | Hoja de Vida Equipo Infraestructura. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Calidad y Medio Ambiente /Registros | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. |
| 74 | P GL 003 | Procedimiento de Gestión Legal. | Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Legal/Procedimientos. | Líderes de Proceso. |
| 75 | | | | |
| | | | | |

Este documento es de propiedad intelectual de TRANSPORTES CENTRO VALLE S.A. y no puede ser reproducido o utilizado sin previa autorización.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 35 de 36 |

10 CONTROL DE MODIFICACIONES

| No | Fecha | Naturaleza del Cambio | Versión |
|----|------------|---|---------|
| 1 | 01/07/2011 | Primera Emisión del Documento. | 1 |
| 2 | 16/08/2011 | Inclusión del requisito 7.5.2 Validación de la Producción y prestación de servicios en el Alcance. | 2 |
| 3 | 12/06/2012 | Actualización del proceso teniendo en cuenta la Norma ISO 28:000:2007, se unifican los aspectos de seguridad en los requisitos del punto 7, se excluye en el alcance el requisito 7.5.2 Validación de la producción y prestación de servicios, se ajusta Mapa de Procesos, Mapa Estratégico, Organigrama, teniendo en cuenta los cambios, creación y reubicación de cargos en los procesos de operaciones, Gestión Humana y SO y Secretaria. | 3 |
| 4 | 17/09/2012 | Se actualiza el alcance y exclusiones, teniendo en cuenta las modificaciones de la Norma y estándares de Transportador BASC Versión 04. | 4 |
| 5 | 04/10/2012 | Se ajusta el Mapa Estratégico, teniendo en cuenta el cambio de uno de los objetivos estratégicos de la perspectiva seguridad, se incluyen exclusiones de la Norma BASC Versión 04, 2,3 Seguridad de Contenedores y • Estándar 5.5.6. Debería existir un registro Fotográfico o fílmico antes, durante y después del proceso de Cargue y Descargue: Debido a que por políticas internas del cliente origen y destino, confidencialidad y privacidad no es permitido realizar ésta labor. | 5 |
| 6 | 01/11/2012 | Se cambia Organigrama actualizado donde se incluyen cargos de auxiliar de logística y Contadora. | 6 |
| 7 | 02/07/2013 | Se ajusta las directrices estratégicas, Misión, Visión, Política Integrada de Gestión, cambiando el alcance de la industria de alimentos a la industria Nacional, se incluye también la Política de seguridad, medio Ambiente y Salud Ocupacional, teniendo en cuenta el proyecto de integración de las normas ISO 14.001:2004 e OHSAS 18.001:2007, se actualiza el organigrama, mapa de procesos, Objetivos estratégicos (Perspectiva Sistema Integrado de Gestión), se cambia el nombre de programa de Salud ocupacional a Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, entre otras actualizaciones de acuerdo a ajustes en los diferentes procesos. | 7 |
| 8 | 03/07/2014 | Se realiza actualización del manual teniendo en cuenta los nuevos procedimientos derivados de las Normas OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2008, principalmente en los puntos 5.7.3 Comunicación, participación y Consulta punto 6.4 Ambiente de Trabajo/Aspectos e Impactos ambientales y se agrega el punto 8.5.4. Gestión del Cambio. | 8 |
| 9 | 07/01/2015 | Se modifica la descripción de los siguientes numerales (3.2) alcance,(3.3) exclusiones, (5.6.2) Planificación del Sistema Integrado de Gestión en el ítem (Mapa de procesos) y (5.7.1) Responsabilidad y autoridad en el ítem (Organigrama). | 9 |
| 10 | 09/07/2015 | Actualización de Misión, Visión, Política del Sistema Integrado de Gestión, Valores Corporativos y Directrices de Servicio. | 10 |
| 11 | 08/06/2016 | Se cambio la versión 3 de la norma BASC por la versión 4 en cuanto al capitulo de exclusiones, Se excluye la sede Cencar dentro de las sedes de despacho. Se modifico el organigrama y el mapa estratégico. Se exluyo el formato F GS 018 Seguimiento y Trazabilidad flota Vehicular debido a que se implemento el software de carga SAT. | 11 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: M GC 001 |
| | | Fecha: 08 06 2016 |
| | | Versión: 11 |
| | | Página 36 de 36 |

11 CONTROL DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

| Elaborado Por | Revisado Por | Revisado Por | Aprobado Por |
|---|---|--|---|
| Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente | Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente | Representante de la Dirección | Gerente General |
| Fecha: 08 06 2016 | Fecha: 08 06 2016 | Fecha: 08 06 2016 | Fecha: 08 06 2016 |
|  |  |  |  |