
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 1 de 35


TABLA DE CONTENIDO

1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
2	DIRECTRICES ESTRATÉGICAS	3
2.1	Mision	3
2.2	Vision	4
2.3	Valores	4
2.4	Directrices de Servicio	4
2.5	Competencias Organizacionales	4
3	GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	4
3.1	Objetivo	4
3.2	Alcance	4
3.3	Exclusiones	5
3.4	Definiciones:	7
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	9
4.1	Requisitos Generales	9
4.2	Requisitos De La Documentación	9
4.2.1	Generalidades	9
4.2.2	Manual del Sistema Integrado de Gestión	10
4.2.3	Control de los documentos	10
4.2.4	Control de los Registros	11
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	11
5.1	Compromiso De La Dirección	11
5.2	Enfoque Al Cliente	11
5.3	Política del Sistema Integrado de Gestión	12
5.4	Política de Seguridad de la Cadena de Suministro	12
5.5	Política de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo	12
5.6	Planificación	13
5.6.1	Objetivos Estratégicos (Enfoque Calidad, seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo)	13
5.6.2	Planificación del Sistema Integrado de Gestión	13
5.7	Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación	15
5.7.1	Responsabilidad y autoridad	16
5.7.2	Representante de la Dirección	16
5.7.3	Comunicación, Participación y consulta	17
5.8	Revisión Por La Dirección	17
5.8.1	Generalidades	17
5.8.2	Información para la revisión	18
5.8.3	Resultados de la revisión	18
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
6.1	Provisión De Recursos	18
6.2	Recursos Humanos	18
6.2.1	Generalidades	18
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	19
6.3	Infraestructura	19
6.4	Ambiente De Trabajo/ Aspectos e Impactos Ambientales	20
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
7.1	Planificación de la Prestación del Servicio	21
7.2	Procesos Relacionados Con El Cliente	21
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio	21
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio	22

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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 2 de 35

7.2.3	Comunicación con el cliente	22
7.3	Diseño Y Desarrollo	22
7.4	Compras	22
7.4.1	Proceso de compras.....	22
7.4.2	Información de las compras	22
7.4.3	Verificación de los productos (Servicios) comprados.....	23
7.5	Prestación Del Servicio.....	23
7.5.1	Control de la de la prestación del servicio.....	23
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	24
7.5.3	Identificación y trazabilidad	24
7.5.4	Propiedad del cliente	24
7.5.5	Preservación del Servicio	24
7.6	Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y De Medición	25
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	26
8.1	Generalidades	26
8.2	Seguimiento Y Medición	26
8.2.1	Satisfacción del cliente	26
8.2.2	Auditoria Interna	26
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	27
8.2.4	Seguimiento y medición del Servicio.....	27
8.3	Control Del Servicio No Conforme	27
8.4	Análisis De Datos	27
8.5	Mejora	28
8.5.1	Mejora continua	28
8.5.2	Acción correctiva	28
8.5.3	Acción Preventiva	28
8.5.4	Gestión del Cambio	28
9	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS.....	29
10	CONTROL DE MODIFICACIONES	34
11	CONTROL DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	35

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 3 de 35

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Transportes Centro Valle nace en el año de 1961 en la ciudad de Tulúa, localidad ubicada en el centro del Departamento de donde deriva su nombre.

Su fundador un Hombre visionario el Señor Héctor Rivillas identificó una gran oportunidad en el sector de Transporte de Carga Terrestre de la industria Vallecaucana.

En los años 70's y 80's desarrolla una de sus fortalezas en la movilización de carga de importación – exportación, ampliando su radio de acción a todo el territorio Nacional.

Con el objetivo de crecer de manera sostenible y consolidarnos como los Proveedores líderes/Aliados más confiables, en el servicio de Transporte de carga Terrestre de la Industria Nacional, nos hemos comprometido en ajustar nuestro sistema de gestión de operación a los más altos estándares de calidad y seguridad

La empresa ya cuenta con la certificación que acredita el cumplimiento de la norma y los estándares BASC desde el año 2006 y logró la certificación ISO:9001:2008, el 28 de septiembre de 2011, en el mes de octubre de 2012 obtuvo la Certificación ISO 28.000 Sistema de Gestión de Seguridad de la cadena de Suministro.

Durante los años 2013 y primer semestre de 2014 Implementó las normas ISO 14.001:2007 Medio Ambiente y Ohsas 18.001:2007 Salud Ocupacional con miras a obtener la certificación en el año 2014.

- **Descripción de los principales Servicios**



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 Mision

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 4 de 35

Prestar el servicio más confiable de transporte de carga Terrestre para la industria Nacional, mediante la asesoría, organización y operación logística realizada con seriedad y cumplimiento, garantizando los más altos estándares de Calidad y Seguridad.

2.2 Vision

Ser el aliado más confiable de Transporte de Carga Terrestre de la Industria Nacional, entregando soluciones oportunas, seguras, efectivas y de calidad.

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 a 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.

2.4 Directrices de Servicio

- Seriedad y Cumplimiento
- Calidad
- Seguridad
- Servicio al Cliente.

2.5 Competencias Organizacionales


- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Comunicación efectiva
- Solución de Conflictos
- Servicio al Cliente

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

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 5 de 35

Este manual describe el Sistema Integrado de Gestión de Transportes Centro Valle S.A. implementado para la **Prestación de Servicio de Transporte de Carga Terrestre de la Industria Nacional**.

Sistema Integrado de Gestión: Involucra los requisitos de la norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 28.000, OHSAS 18001:2007, la Norma Basc Versión 04 y sus estándares de Seguridad C-TPAT Transportista de Carretera.

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:

Cencar
Dirección: Calle 14B No 20H-10 – Of A2- 205
Teléfono: 6901590


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

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

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; debido a que Transportes Centro Valle

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 6 de 35

S.A. presta servicios de Transporte de Carga y en ninguna de las etapas de los procesos se involucra el Diseño.

- 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.


Norma BASC Versión 04:2012

No aplica exclusiones

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 5.5.6. 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.


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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 7 de 35


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.
- **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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 8 de 35

- **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 aún 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.
- **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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 9 de 35

- **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.

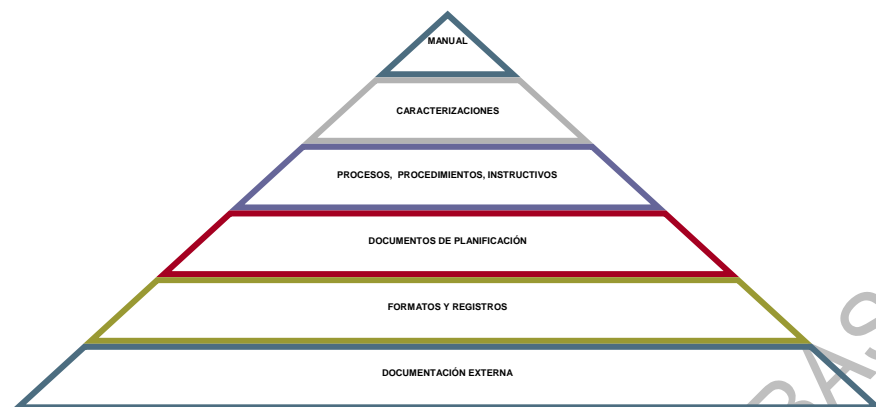
4.2 Requisitos De La Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 28:000:2007, OHSAS 18001:2007 y BASC Versión 04 de 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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 10 de 35



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

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 11 de 35

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 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**.

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 en la **CP GV 001 Caracterización de Proceso Mercadeo y Comercial**.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 12 de 35

5.3 Política del Sistema Integrado de Gestión

“Estamos comprometidos con la oferta de los mejores servicios de Transporte de carga Terrestre para la industria Nacional, entregando soluciones oportunas, seguras, confiables y de calidad con base en un sistema de gestión que integra las operaciones de un moderno parque automotor, equipos e instalaciones con las más modernas tecnologías y un personal competente en la ejecución de los procesos administrativos y operativos diseñados para satisfacer a nuestros clientes”.

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 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 comunicadas 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 Política de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo.

Transportes Centro Valle S.A, en el desarrollo de la prestación de servicio de transporte de carga terrestre a nivel Nacional, está comprometida con la prevención de lesiones, enfermedades, minimización de Riesgos a la seguridad, salud ocupacional y Medio ambiente, a través del diseño e implementación de programas de promoción, prevención, y control de factores de riesgo, contribuyendo a:

- Promover la salud, bienestar de sus empleados, contratistas, proveedores, visitantes y la comunidad en general dentro del alcance de las actividades de la Empresa.
- Promover una cultura de prevención de accidentes de trabajo, Prevención de la contaminación y respeto por el medio ambiente.
- Reducir o mitigar los riesgos presentes en el ambiente de trabajo
- A dar un adecuado manejo y disposición final de los residuos generados.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 13 de 35

- Al cumplimiento de los requisitos legales en materia ambiental, de seguridad, salud ocupacional.
- Al mejoramiento continuo del desempeño y la eficacia de todos nuestros procesos y procedimientos.

5.6 Planificación

5.6.1 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.

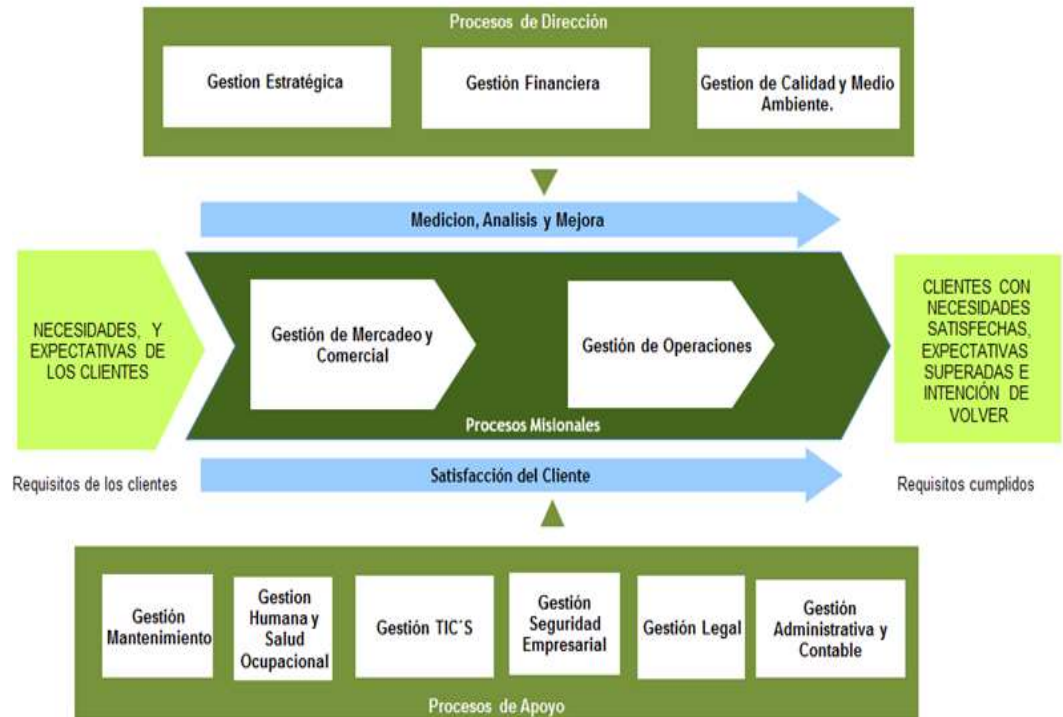
Anualmente el Comité de mejoramiento de Transportes Centro Valle S.A conformado por la Gerencia General, Representante de la Dirección y Líderes de proceso, establecen los objetivos estratégicos y revisan los indicadores relacionados con los mismos dejando registro en el **DP GE 006 Cuadro de Mando Integral**.

5.6.2 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**.

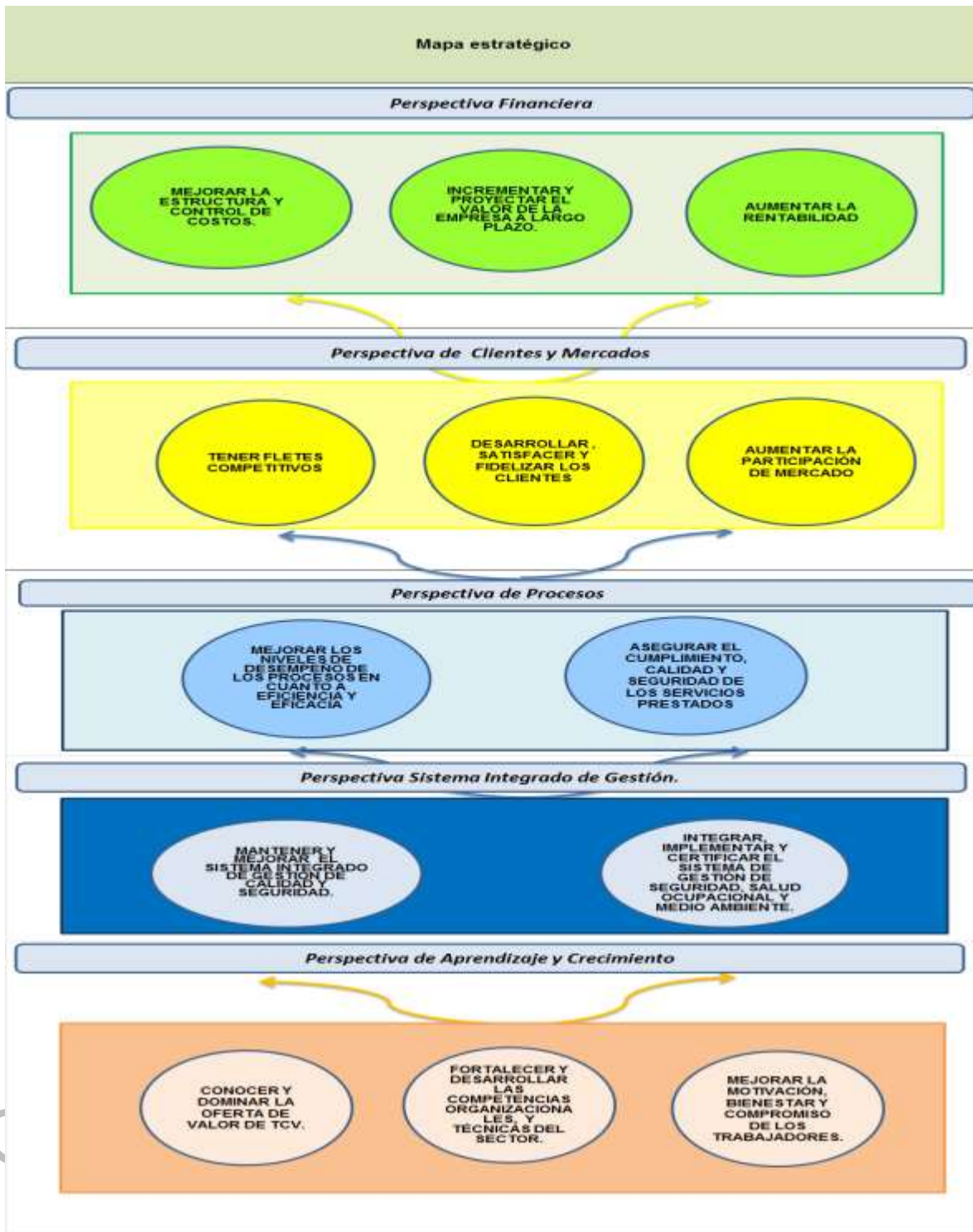
Mapa de Procesos

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 14 de 35




Objetivos Estratégicos

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: M GC 001
			Fecha: 03 07 2014
			Versión: 08
			Página 15 de 35

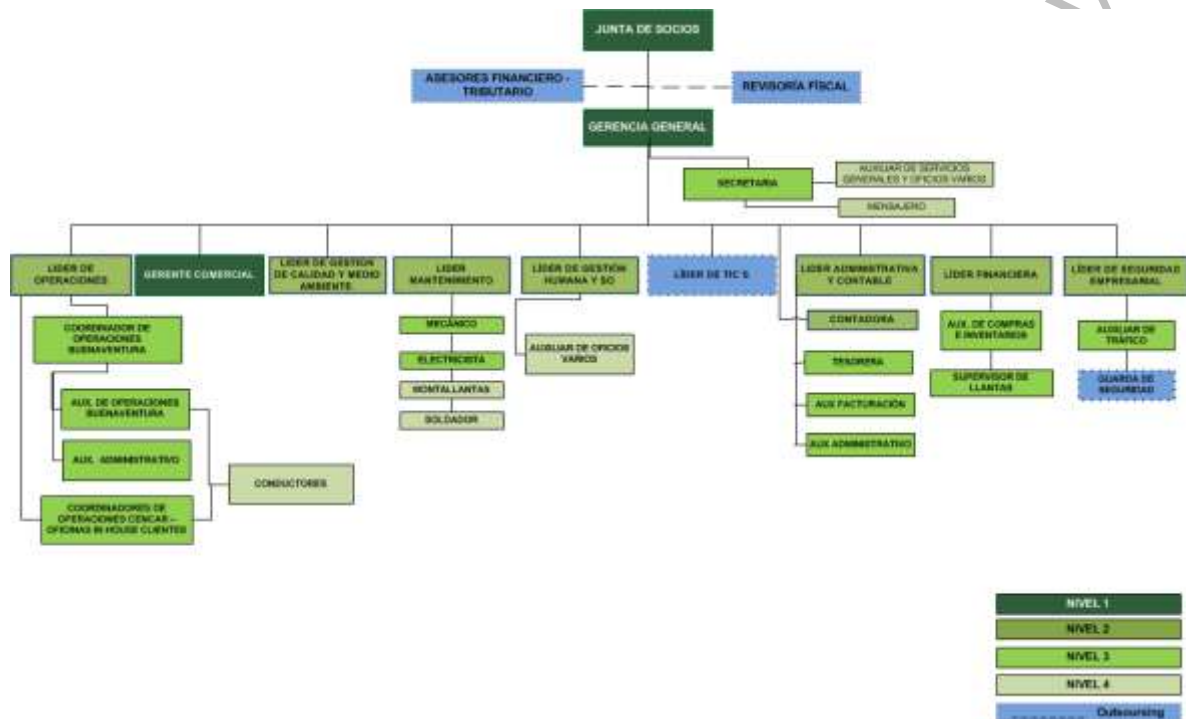


5.7 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: M GC 001
			Fecha: 03 07 2014
			Versión: 08
			Página 16 de 35

5.7.1 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.

5.7.2 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:

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 17 de 35

- 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.


5.7.3 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**.

5.8 Revisión Por La Dirección

5.8.1 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**.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 18 de 35

5.8.2 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.

5.8.3 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 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.

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

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 19 de 35

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

6.3 Infraestructura

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 20 de 35

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 Trailer se encuentra Registrada en el Formato **F GO 014 Base de Datos Trailer**.

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**.

La información del Inventario de Unidades GPS Instaladas por el Proveedor autorizado, a los vehículos se encuentran registradas en el Formato **F GS 023 Control de Instalación y Mantenimiento Unidades GPS**.

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 Trailer**.

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, DP GH 010 Panorama de factores de Riesgo

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 21 de 35

- 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 orden y Aseo
- F GH 061 Programas de Gestión de Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el Trabajo específicos de acuerdo a las necesidades identificadas.
- DP GC 007 Plan de Gestión Integral de Residuos.
- I GA 003 Ruta de Aseo y Limpieza
- DP GM 004 Plan de Mantenimiento de 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 P GV 001 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 cuál identifica, evalúa, trata y monitorea las amenazas reales y potenciales dentro de la cadena de suministro.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 22 de 35

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio.

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

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 23 de 35

proveedores, garantiza la claridad en las especificaciones de los productos ó servicios a comprar en cuanto a calidad, cantidad, especificaciones técnicas y oportunidad de entrega.

El proceso Financiero (Subproceso Compras e Inventarios) controla los proveedores y sus productos a través de el Formato **F GF 019 Trazabilidad de Requisiciones 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 Carro tanques – Isotanques** y **F GO 008 Lista de inspección vehículos para el transporte Terrestre de Carga**.

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 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 esta basado en el desempeño consistente y satisfactorio a través del cumplimiento de las metas de los indicadores de Gestión desde las 5 Perspectivas: Financiera, 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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 24 de 35

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

Excluido del Alcance.

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 teniendo en cuenta el **I GS 003 Centro Operativo de Tráfico** a través de la Plataforma de Monitoreo Satelital y Proveedor de servicios de Seguimiento y Trazabilidad, dejando registro en el Formato **F GS 018 Seguimiento y Trazabilidad Flota Vehicular**, 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, esta 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 Como soporte a éste procedimiento se cuenta con la Orden de Cargue, Manifiesto de Carga, Comprobante de Entrega (Remesa), Poliza de Transporte de Mercancias, 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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 25 de 35

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**.

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 ó 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 Preventivo a éstas unidades Satelitales es mínimo cada dos años y es Coordinado por el Centro Operativo de Tráfico con el Proveedor de la Plataforma Satelital, Las órdenes de Trabajo soporte se archivan en las Hojas de Vida de Los vehículos y su control se lleva en el Formato **F GS 027 Control Instalación y Mantenimiento Unidades GPS**.

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 encuentran en el **DP GM 001 Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos** y **DP GM 002 Plan de mantenimiento Preventivo Trailers**.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 26 de 35

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 Computo**.

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 Infraestructura** y son registrados en el **Formato F GT 003 Hoja de Vida Equipo de Computo** y **F GA 002 Hoja de vida Equipo Infraestructura**, respectivamente.

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 en forma periódica (Mínimo cada 3 meses).

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 Auditorias 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.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 27 de 35

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.

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 y se realiza seguimiento a través del indicador **% de Avance de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, 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**.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 28 de 35

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**.

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**.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 29 de 35

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.
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.

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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 30 de 35


No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
16	F GC 006	Acción de Mejoramiento.	Compartidos/Calidad/SGC/SG C /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/SG C /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/SG C /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/SG C	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
20	P GE 001	Revisión por la Dirección.	Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Estratégica/Procedimientos	Gerente General
21	F GE 001	Informe de Revisión por la Dirección.	Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Estratégica/Registros	Gerente General, 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	Líder de Gestión Humana y SO.

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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 31 de 35


No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
			SO/Procedimientos	
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 Evacuación	Compartidos/Calidad/SGC/SG C /Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación	Líder de Gestión 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	Compartidos/Calidad/SGC/Ge stión Humana y SO o Gestión de Calidad y Medio	Líder de Gestión Humana y SO/Líder de Gestión de Calidad y

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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 32 de 35


No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
		específicos de acuerdo a las necesidades identificadas.	Ambiente/Registros	Medio Ambiente
38	F GO 012	Base de Datos Vehículos.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros	Secretaria
39	F GO 014	Base de Datos Tráiler.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros	Secretaria
40	P GT 001	Política de Seguridad Informática	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's e Infraestructura/Documentos de Planificación	Líder de Tic's
41	F GT 006	Inventario de Activos Fijos.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Registros	Líder de Tic's
42	F GT 007	Listado de Licencias de Software.	Compartidos/Calidad/SGC/SGC/Gestión Tic's /Registros	Líder de Tic's
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 Trailer	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 Trailer	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

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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 33 de 35

No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
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	Lista de Verificación vehículos para el transporte de Carga.	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/Programación	Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones
58	F GO 009 - 1	Programación de Despachos Cencar	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros/Programación	Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones
59	F GO 009 - 1	Programación de Despachos Buenaventura.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Operaciones/Registros/Programación	Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones
60	P GF 001	Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Gestión Financiera/Compras e Inventarios/Procedimientos.	Líder Financiera, Líderes de Proceso.
61	P GF 002	Procedimiento de Compras de Productos y Servicios de Mantenimiento	Gestión Financiera/Compras e Inventarios/Procedimientos.	Líder Financiera
62	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.
63	F GF 019	Trazabilidad de Requisiciones Autorizadas.	Archivo de Gestión Auxiliar de Compras e Inventarios	Auxiliar de Compras e Inventarios.
64	F GF 028	Lista de Chequeo Inspección Producto.	Archivo de Gestión Auxiliar de Compras e Inventarios	Auxiliar de Compras e Inventarios.
65	P GS 001	Procedimiento de Gestión del Riesgo	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Seguridad/Procedimientos	Líder de Seguridad Empresarial
66	F GS 018	Seguimiento y Trazabilidad flota Vehicular	Compartidos/Tráfico	Centro Operativo Tráfico
67	F GS 026	Lista de Chequeo	Archivo de Gestión Líder de	Líder de Seguridad.


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: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 34 de 35

No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
		Inspección de Seguridad Lockers.	Seguridad.	
68	F GS 027	Control Instalación y Mantenimiento Unidades GPS.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión seguridad/Registros	Líder Seguridad, Auxiliar de Tráfico.
69	P GT 002	Mantenimiento de Equipos	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos	Líder Tic's
70	DP GT 001	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo Tecnología Informática	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos	Líder Tic's
71	F GT 003	Hoja de Vida Equipo de Cómputo,	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Tic's /Procedimientos	Líder Tic's
72	De acuerdo a Proceso	Caracterización de Todos los Procesos	Compartidos/Calidad/SGC/Carpetas procesos.	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
73	DP GA 001	Plan de Mantenimiento Preventivo Infraestructura	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Calidad y Medio Ambiente/Documentos de Planificación	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
74	F GA 002	Hoja de Vida Equipo Infraestructura.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión de Calidad y Medio Ambiente /Registros	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
75	P GL 003	Procedimiento de Gestión Legal.	Compartidos/Calidad/SGC/Gestión Legal/Procedimientos.	Líderes de Proceso.

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	6

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: M GC 001
		Fecha: 03 07 2014
		Versión: 08
		Página 35 de 35

No	Fecha	Naturaleza del Cambio	Versión
		logística y Contadora.	
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

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: 03 07 2014	Fecha: 03 07 2014	Fecha: 03 07 2014	Fecha: 03 07 2014
			