

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL**
 - 1.1 OBJETIVO**
 - 1.2 ALCANCE**
- 2 ALCANCE DEL SGCYS**
 - 2.1 ALCANCE TEMÁTICO**
 - 2.2 ALCANCE GEOGRÁFICO**
 - 2.3 FUERA DEL ALCANCE**
- 3. EXCLUSIONES DEL SGCYS**
 - 3.1. EXCLUSIONES NTC ISO 28000:2008**
 - 3.2. EXCLUSIONES NTC ISO 9001:2008**
- 4. PRESENTACION DE DINAMICA LOGÍSTICA S.A.S**
 - 4.1 RESEÑA HISTÓRICA**
 - 4.2 CLIENTES PRINCIPALES**
 - 4.3 PROVEEDORES**
 - 4.4 SERVICIOS**
- 5. FUNDAMENTOS DEL SGCYS**
 - 5.1 ELEMENTOS PRINCIPALES DEL SGCYS**
 - 5.2 MISIÓN**
 - 5.3 VISIÓN**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

5.4 VALORES Y PRINCIPIOS

5.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y CALIDAD

5.6 OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD

5.7 PROGRAMAS DE GESTION DE LA SEGURIDAD

5.8 MAPA DE PROCESOS

5.9 ORGANIGRAMA

6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

6.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

6.2 SISTEMAS DE GESTION

6.3 GESTION COMERCIAL

6.4 COORDINACION LOGISTICA Y DESPACHOS

6.5 TRAFICO Y SEGURIDAD

6.6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.7 GESTION FINANCIERA

7. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

7.1 PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

7.1.1 Procedimiento para la gestión de riesgos – PRODE001

7.1.2 Procedimiento para la revisión por la dirección del SGCYS - PRODE002

7.1.3 Procedimiento para el control documental y de registros – PROSG001

7.1.4 Procedimiento para acciones correctivas y preventivas – PROSG002

7.1.5 Procedimiento para requisitos legales – PROSG003

7.1.6 Procedimiento para el control de servicio no conforme e incidentes de

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

seguridad - PROSG004

7.1.7 Procedimiento para auditorías internas – PROSG005

8. MANUALES PARA EL CONTROL OPERACIONAL

8.1 *Manual de gestión comercial – MANGC001*

8.2 *Manual de Coordinación Logística y despachos – MANCD002*

8.3 *Manual de tráfico y seguridad – MANTS003*

8.4 *Manual de Gestión Administrativa – MANGA004*

8.5 *Manual de Gestión Financiera – MANGF005*

8.6 *Manual de Gestión Humana - MANGH006*

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO

El propósito de este manual es brindar una herramienta de consulta y referencia para todos los funcionarios de Dinámica Logística S.A.S, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y como guía para los auditores, clientes y otras personas que se encuentren interesadas en conocer la operación del SGCYS.

1.2 ALCANCE

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad SGCYS de Dinámica Logística S.A.S cubre los siguientes temas:

- Alcance del SGCYS, sus detalles y exclusiones con respecto al referente NTC ISO 28000:2008 y NTCISO9001:2008
- Fundamentos del SGCYS
- Interacción entre los procesos del SGCYS.
- Caracterización de los procesos que hacen parte del SGCYS.
- Procedimientos documentados y exigidos por los referente NTC ISO 28000:2008 y NTCISO9001:2008

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD SGCYS

2.1 ALCANCE TEMÁTICO

Se consideran dentro del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad los procesos gerenciales, de evaluación y control, misionales y de soporte los cuales pueden verse interrelacionados en el mapa de procesos incluido en este manual así como los procedimientos documentados establecidos por la norma NTC ISO 28000:2008 y NTCISO9001:2008

2.2 ALCANCE GEOGRÁFICO

El SGCYS desarrolla sus procesos en su oficina principal ubicada en Cencar – yumbo, adicionalmente cuenta con dos empleados ubicados en Buenaventura quienes brindan soporte a la operación y ejecutan sus actividades de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa.

2.3 FUERA DEL ALCANCE

No se considera incluido en el alcance del SGCYS y por tanto no es objeto de auditorías el

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

proceso de Contabilidad.

3. EXCLUSIONES DEL SGCYS

3.1 EXCLUSIONES NTC ISO 28000:2008

Aplican a Dinámica Logística S.A.S., todos los requisitos exigidos por la NTC ISO28000:2008 por lo anterior no hay exclusiones con respecto a este referente.

3.2 EXCLUSIONES NTC ISO 9001:2008

Teniendo en cuenta las características propias de la compañía y los servicios que presta, se han excluido los siguientes apartados definidos en la norma NTC ISO 9001:2008:

Numeral 7.3: Diseño y Desarrollo: Dinámica Logística S.A.S no realiza diseños de nuevos servicios, ni hace especificaciones individuales por cliente / usuario. Teniendo en cuenta que dichos servicios se encuentran definidos y delimitados por leyes, reglamentos y normativas externas que deben cumplirse a cabalidad, la compañía únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de ley.

Numeral 7.6: Control de los equipos de seguimiento y Medición: Dinámica Logística S.A.S. no contempla instrumentos de medición para la prestación de sus servicios.

4. PRESENTACIÓN DE DINAMICA LOGÍSTICA S.A.S

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Dinámica Logística S.A.S. es el resultado de una tradición familiar de 30 años como transportadores y de la continuación de la experiencia que iniciamos con la empresa Transportes A.J Ltda., en 1988. En el año 2005 la siguiente generación capitalizó esta experiencia y constituyó Dinámica Logística S.A.S.

4.2 CLIENTES PRINCIPALES

Son nuestros principales clientes.

- Productora de jugos
- Plásticos Rimax
- Sidecarga
- Sucromiles
- Representaciones Industriales de Colombia
- Polipropileno del Caribe

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

4.3 PROVEEDORES

Nuestros principales proveedores

PRODUCTO / SERVICIO	PROVEEDOR
Parqueaderos	Colfecar, Línea Buenaventura, RTR, Logistics Container Transport,.
Patio de contenedores	Intermodal y J.I. Contenedores
Monitoreo satelital	Destino Seguro y Satrack
Asociaciones	AES, Defencarga
Sellos	Provisel Ltda.
Escolta	Atlas
Mantenimiento vehículos	Navitrans, Frenos y Muelles
Cambiaderos	Jorge Herrera y OPESES
Seguros	Garcés Lloreda
Software	SILOGTRANS y SAI
Mantenimiento computadores	Sismanet
Internet y telefonía	Claro, Avantel
Gestión humana	Psygnus Consultores, Adecco
ITRs	Datacontrol Portuario
Asesoría	Carolina Alzate
Correo Electrónico	Google Apps

4.4 SERVICIOS

Los servicios que presta Dinámica Logística S.A.S están orientados a dar respuesta a las necesidades de sus clientes:

Servicio principal:

- Servicio de transporte masivo de carga de importación y exportación a nivel nacional (Carga suelta y contenedores).

5. FUNDAMENTOS DEL SGCYS (TABDE002)

5.1 ELEMENTOS PRINCIPALES DEL SGCYS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA/CUMPLIMIENTO
---------	-------------	------------------------

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

4.1	Requisitos Generales	<i>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y la Seguridad; Matriz de Riesgos, Manuales de Procesos, etc.</i>
4.2	Política de Gestión de la Seguridad	<i>Fundamentos del Sistema de Gestion (Política)</i>
4.3.1	Evaluación del riesgo de Seguridad	<i>Matriz de Riesgos y Procedimiento para la Gestion de Riesgos</i>
4.3.2	Requisitos de seguridad legales, estatutarios y otros regulatorios	<i>Matriz de Requisitos Legales y Procedimiento para la identificación y aplicación de Requisitos Legales</i>
4.3.3	Objetivos de gestión de la seguridad	<i>Fundamentos del Sistema de Gestión (Objetivos)</i>
4.3.4	Metas de gestión de la seguridad	<i>Tabla despliegue de Indicadores (Metas)</i>
4.3.5	Programas de gestión de la seguridad	<i>Tabla despliegue de Indicadores (Programas)</i>
4.4.1	Estructura, autoridad y responsabilidades para la gestión de la seguridad	<i>Organigrama, Descriptores de Cargo.</i>
4.4.2	Competencia, entrenamiento y toma de conciencia	<i>Descriptores de Cargo, Manual de Gestion Humana, Cronograma de Actividades de capacitación</i>
4.4.3	Comunicación	<i>Listado Maestro de Documentos y Registros, Matriz de Comunicación</i>
4.4.4	Documentación	<i>Procedimiento para el control documental y de registros, Listado Maestro de Documentos y Registros</i>
4.4.5	Control de documentos y datos	<i>Procedimiento para el control documental y de registros, Listado Maestro de Documentos y Registros</i>
4.4.6	Control Operacional	<i>Matriz de Riesgos</i>
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad	<i>Protocolo para emergencias e incidentes de seguridad</i>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño de la seguridad	<i>Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme, incidentes de seguridad, fallas y casi fallas, Registro del servicio no conforme , incidentes de seguridad, fallas y casi fallas, Matriz de tratamiento del servicio no conforme,</i>
4.5.2	Evaluación del Sistema	<i>Informes de Auditoría, Acciones Correctivas o Preventivas, Reuniones de Seguimiento y Evaluación del sistema</i>
4.5.3	Fallas relacionadas con la seguridad, incidentes, no conformidades y acciones coorrectivas y preventivas	<i>Registro de servicios no conformes falla, casi fallas e incidentes de seguridad y Procedimiento relacionado.</i>
4.5.4	Control de registros	<i>Procedimiento para el control de registros y documentos y Listado maestro de registros y documentos</i>
4.5.5	Auditoría	<i>Procedimiento auditorías internas y Acta de Revisión por la dirección del SGCYS</i>
4.6	Revisión por la dirección y mejora continua	<i>Procedimiento para la revisión por la dirección del SGCYS, Acta de revisión por la dirección, Informes Auditoría, etc.</i>

5.2 MISIÓN

Contribuir con el crecimiento y fortalecimiento de nuestros clientes, generando valor a su cadena de suministro mediante la plena satisfacción de sus necesidades de transporte terrestre y logísticas.

5.3 VISIÓN

Tener una sólida relación con nuestros clientes, basada en la confianza y colaboración que nos permita ampliar nuestro servicio y desarrollar proyectos que generen valor para nuestros clientes, socios y colaboradores.

5.4 VALORES Y PRINCIPIOS

- **Integridad:** Los socios y colaboradores de Dinámica Logística somos personas honestas y correctas. Nuestros resultados son producto del esfuerzo y los conseguimos por mérito propio.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

- **Liderazgo:** Sabemos evaluar el riesgo y tomamos las mejores medidas para evitarlo. Buscamos dar soluciones en lugar de problemas. Nos esforzamos al Máximo por lograr un buen servicio porque disfrutamos nuestro trabajo y lo desempeñamos día tras día con pasión.
- **Responsabilidad:** Nuestra razón de ser es transportar competitivamente su producto bajo las condiciones apropiadas de seguridad, por lo tanto colocamos toda nuestra dedicación para entregarlo en perfectas condiciones y en el tiempo requerido.
- **Actitud de servicio:** En nuestra organización cada día es asumido como un nuevo reto, ofreciendo lo mejor de nosotros con dinamismo, pasión y compromiso para dar soluciones a nuestros clientes.

5.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y CALIDAD

Garantizar servicios confiables que logren satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de una efectiva gestión del riesgo, altos niveles de seguridad y calidad en nuestras actividades, evitando que nuestros servicios sean objeto de actividades ilícitas.

Esta política está soportada por nuestros principios, valores, la responsabilidad en el cumplimiento de requisitos y un enfoque de mejoramiento continuo que nos permiten apoyar el fortalecimiento de la logística de nuestros clientes.

5.6 OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD (TABDE003)

- Satisfacer los requisitos de nuestros clientes.
- Evitar actividades ilícitas en nuestros servicios
- Prevenir la ocurrencia de siniestros en nuestros servicios.
- Garantizar la continuidad y estabilidad de la empresa
- Mejorar continuamente nuestros procesos

5.7 PROGRAMAS DE GESTION DE LA SEGURIDAD

PROGRAMAS DE SEGURIDAD

De acuerdo a los objetivos y metas del SGCYS plantearán los siguientes programas.

RECURSOS

La gerencia asignará los recursos físicos, económicos, técnicos, tecnológicos o los que fueren necesarios para darle cumplimiento a las actividades propuestas, buscando el uso racional y eficiente de los recursos, y la efectividad de las actividades.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

CAPACITACION

Realizar capacitaciones y contratar asesoría en los siguientes temas en forma anual que involucren a los colaboradores de acuerdo a las responsabilidades en sus procesos

Seguridad y Despachos

prevención y lavado de activos
prevención vial
respuesta ante emergencias
Manejo de Contenedores

Gestión Financiera

Gestión de Cartera

Gestión Comercial

Seminarios de Ventas
Facturación

Asesoría Externa

ISO 28000
Clima Organizacional

BONIFICACIONES E INCENTIVOS

La gerencia buscara a través de la implementación de bonificaciones salariales y no salariales el cumplimiento de las metas en materia de seguridad.

Estas bonificaciones se evaluarán anualmente de acuerdo al cumplimiento de las metas establecidas

- Por rotación de equipos
- Gestión de cartera
- No moras en devolución de contenedores
- por cumplimiento en temas de seguridad
- Actividades de bienestar para colaboradores

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

Realizar en forma permanente y continua:

- Consultas periódicas y documentadas en bases de datos seguridad para clientes, proveedores, terceros y colaboradores

Instaurar la cultura de doble verificación en los procesos

Hacer uso de las herramientas tecnológicas existentes (software) para facilitar el seguimiento a las actividades

COMUNICACIÓN

Realizar en forma permanente y continua las siguientes actividades:

- Comunicar recomendaciones de seguridad
- Definir necesidades de los colaboradores
- Comunicar y sensibilizar a los colaboradores los resultados y la importancia de su gestión.
- Comunicar, actualizar y retroalimentar en los procesos

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Realizar en forma permanente y continua las siguientes actividades:

- Recolectar, registrar y actualizar la información y/o comunicación del cliente sobre el servicio
- Proponer y acompañar los planes de acción correspondientes
- Recopilar, consolidar y Analizar la información periódicamente

EVALUACIÓN

LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS SE REALIZARÁ ANUALMENTE

5.8 MAPA DE PROCESOS (TABDE001)

Proceso	Responsable	Tipo de proceso
Direccionamiento Estratégico	Gerente General / Gerente Comercial	Estratégico
Sistemas de Gestión	Coordinador de Calidad	Evaluación y Control
Gestión Comercial	Gerente Comercial	Misional

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD	MANDE001 Versión 3 Última Actualización Noviembre 2013
---	--	---

Coordinación Logística y despacho	Jefe de Seguridad y Operaciones	Misional
Tráfico y seguridad	Jefe de Seguridad y Operaciones	Misional
Proceso Administrativo	Coordinador de Seguridad y Operaciones (Mantenimiento) Coordinador de Calidad (Sistemas) Auxiliar Contable (Compras)	Apoyo
Proceso Financiero	Contador (Tesorería) Auxiliar Contable (Cartera) Auxiliar Facturación (Facturación)	Apoyo
Proceso Gestión Humana	Auxiliar Contable	Apoyo

5.9 ORGANIGRAMA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador de Calidad	Gerencia	Gerencia