

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 1 de 15

INTRODUCCION

TRANSPORTES JOALCO S.A. ha desarrollado e implementado un sistema de gestión integral, de acuerdo a las normas implementadas como NTC 18001:2007- ISO14001:2004- ISO 9001:2008, BASC V:4-2012 y la Guía RUC Transportes, para demostrar su capacidad de proveer en forma eficiente, servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas y las regulaciones aplicables a la compañía. Aspira a aumentar la satisfacción del cliente, a través de la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la mejora continua y la prevención de (no conformidades.) incidentes y la generación de impactos ambientales.

El propósito de este manual es definir y describir el sistema de gestión integral, definir autoridades y responsabilidades de la gerencia involucrada en la operación del sistema y proveer procedimientos generales para todas las actividades que comprende el sistema de gestión integral.

1. OBJETIVO

El objetivo del Manual es describir las disposiciones necesarias, para asegurar el cumplimiento del Sistema Integral.

2. ALCANCE

Aplica a todas las operaciones y procesos que integran el Sistema de Gestión Integral en Control y Seguridad de la organización en todas las oficinas a nivel nacional en la prestación del servicio de **Transporte Terrestre de Carga de hidrocarburos, carga líquida y seca a nivel Nacional.**

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todos los colaboradores de la empresa estar comprometidos con la implementación y el mantenimiento del SGI.

4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En planificación del SGI se encuentran definidos los procesos que se llevan a cabo para prestar el servicio de transporte.

4.1. Presentación de la Organización

La Compañía nació de la necesidad de convertir un pequeño negocio de transporte de líquidos, en una empresa organizada, estructurada y eficiente con el objetivo de prestar un excelente servicio. Es así como el 13 de septiembre de 1985 se constituyó la sociedad **denominada TRANSPORTES JOALCO S.A.**

Debido a las grandes oportunidades de negocio que se generaron por el reconocimiento de la compañía en el mercado y la llegada de la apertura económica al principio de la década de los noventa se decidió transformar la organización en una Sociedad Anónima a partir de 1993. Con este cambio se obtuvieron nuevos recursos para la ampliación de la compañía y la prestación de nuevos servicios como la movilización de carga masiva y contenedores.

En noviembre de 1999 mediante resolución 001754 del Ministerio de Transporte se obtuvo la habilitación a término indefinido mediante la cual estamos autorizados para operar como Empresa de Transporte Público Terrestre Automotor de Carga; con lo cual nos constituimos en una de las primeras compañías del sector transportador en obtener tal habilitación. Además desde septiembre de 2003 fuimos certificados por la organización BASC Business Alliance for Secure Commerce (Alianza Empresarial para el Comercio Seguro), con lo cual se establecen controles de seguridad para evitar el tráfico de narcóticos y el lavado de activos en nuestros vehículos.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 2 de 15

4.2. DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL.

TRANSPORTES JOALCO S.A. como un organismo que interactúa en un universo de necesidades y oportunidades entre Clientes y Proveedores, comprende y acepta que para vivir tiene que servir y para servir tiene que satisfacer los requisitos de las partes interesadas.

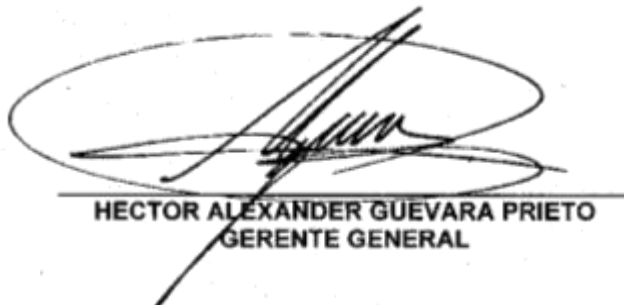
Los clientes cada día son más exigentes y requieren que más que Proveedores, seamos asesores en la prestación del servicio, de cómo es la mejor forma de transportar sus mercancías de forma segura y eficiente.

Los clientes esperan de la compañía que seamos sus aliados para ser más competitivos a nivel nacional e internacional, siempre buscando la mejor alternativa para el beneficio mutuo.

Por estas razones **TRANSPORTES JOALCO S.A.** necesita acreditarle al mercado que cumple con los estándares internacionales de calidad como condición mínima para merecer total credibilidad.

La gerencia se responsabiliza personalmente de velar por las actividades descritas dentro de este Manual asegurando que cada uno, a su nivel de responsabilidad dentro de la Empresa, se esfuerza en colaborar y conseguir los objetivos propuestos.

La Gerente Administrativa Nacional, (Representante del Sistema de Gestión Integral), tiene toda la facultad para representarme en esta tarea, en vigilancia de la estricta aplicación de este Manual, informándome de todas las actividades que impliquen el sistema de Gestión de Integral.

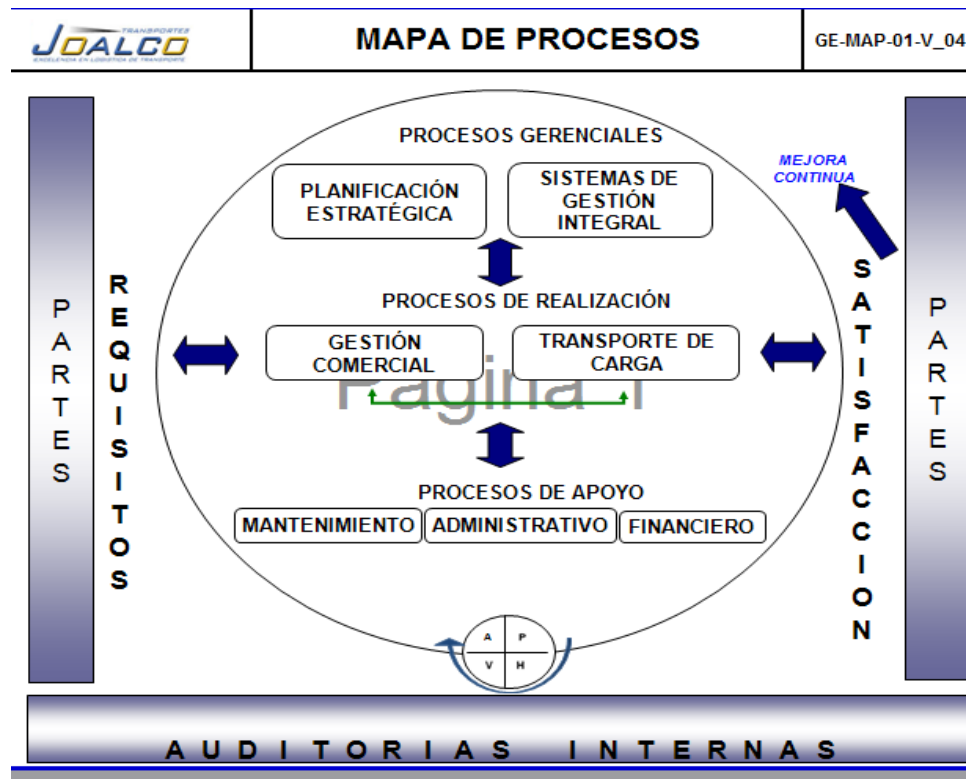


HECTOR ALEXANDER GUEVARA PRIETO
GERENTE GENERAL

4.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El modelo del Sistema de Gestión integral basado en procesos se muestra en el siguiente esquema e ilustra los vínculos entre los procesos de la organización.

Grafica 1



4.4. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este manual se especifican los requisitos del Sistema de Gestión Integral para controlar sus riesgos en materia de Salud Ocupacional, minimizar los impactos ambientales generados por la actividad de la empresa y los requisitos para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y la seguridad en la cadena logística.

Esta documentación aplica para las agencias de **TRANSPORTES JOALCO S.A.** ubicadas a nivel nacional de acuerdo con los procesos desarrollados que sean aplicables en cada una de ellas.

4.5. EXCLUSIONES

El Representante del sistema Integral en conjunto con la Dirección de sistemas de gestión son los responsables de identificar aquellos requerimientos de la Norma ISO 9001/2008, ISO 14001/2004 y OHSAS 18001/2007 que no aplican en nuestra Organización y de proponer exclusiones de esos requerimientos del alcance del Sistema de Gestión Integral.

Exclusión 01: Requisito 7.3 de la norma ISO 9001/2008: “Diseño y desarrollo”, incluyendo todas las sub.-secciones.

Justificación: **TRANSPORTES JOALCO S.A.** Es una empresa creada para suministrar la prestación de un servicio de transporte y su proceso de prestación del servicio no requiere de diseño ya que el

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 4 de 15

Cliente determina los criterios y requisitos por lo tanto no requiere de ningún tipo de diseño, ni desarrollo.

Exclusión 02: Requisito 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ISO 9001.

Justificación: La validación de la prestación del servicio, es realizada únicamente cuando el servicio no puede verificarse mediante seguimiento o medición posterior. En TRANSPORTES JOALCO, se ha determinado mecanismos que aseguran el 100% del control y la seguridad en la prestación del servicio, como lo es el seguimiento de los vehículos por GPS, celulares y puestos de control, además de tener un departamento de Tráfico y Seguridad que se encarga de realizar el seguimiento al proceso.

4.6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables a **TRANSPORTES JOALCO S.A.** están definidos en los Documentos controlados por el sistema de gestión integral.

4.7. CUMPLIMIENTO LEGAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La identificación y el acceso a los requisitos legales y de otra índole se establecen en el procedimiento de Identificación de requisitos legales y de otra índole. Las disposiciones legales y cualquier otra normativa que pudiera ser aplicable a la ejecución de las actividades de la Organización están relacionadas en la Matriz de requisitos legales de seguridad industrial, salud en el trabajo, seguridad en la cadena de suministros, medio ambiente y otros aplicados a la actividad comercial de **Transportes Joalco S.A.**

4.8. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.8.1 Responsabilidad y Autoridad

Se tiene definida una estructura organizacional (Organigrama), en función de satisfacer los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del SGI. Las funciones y responsabilidades se encuentran establecidas en los procedimientos, manuales, instructivos, planes, programas. En cuanto a funciones y responsabilidades en HSEQ se encuentran definidas el manual de funciones y responsabilidades GE-MAN-01

4.9. COMUNICACIÓN

Se establece el procedimiento **MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA GQ-PRO-03**, en el cual define la metodología para la comunicación interna y externa que garantizan la difusión del SGI a todos los miembros de la Empresa.

Igualmente, todos los trabajadores participan activamente en la identificación y solución de situaciones que afectan las condiciones de la salud y seguridad del trabajo a través del COPASST quienes canalizan las inquietudes al proceso de HSEQ

4.10. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Se encuentran definidos los manuales de cargo y son comunicadas al ingreso del personal. En el organigrama se ve la interrelación de los diferentes cargos y procesos de la compañía; en los procedimientos se encuentran definidas las responsabilidades y autoridades del personal.

4.11. DOCUMENTACIÓN

La documentación está elaborada para garantizar la operación controlada de los procesos, teniendo en cuenta los objetivos y las políticas para alcanzar las metas propuestas, el mejoramiento continuo en los procesos y la satisfacción de los clientes.



4.11.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS

Toda la documentación interna y externa así como los registros del SGI es controlada a través del Procedimiento LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GQ-FOR-07

La revisión de estos documentos del Sistema de Gestión es realizada por el Jefe SGI y dicha revisión debe contemplar aspectos tales como:

- ✓ Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- ✓ Revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- ✓ Identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- ✓ Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- ✓ Asegurarse de que los documentos de origen externo que la Organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón
- ✓ Los registros deben permanecer legibles, fácilmente, identificables, recuperables

Todo documento externo que pueda afectar el Sistema de Gestión integral, debe ser informado al Jefe SGI, para ser registrado en el listado maestro de documentos externos para su debido control.

4.12. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.12.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección enfoca sus esfuerzos, capacidades a la satisfacción de los clientes lo cual se evidencia en misión, visión, políticas establecidas.

El seguimiento al cumplimiento de las políticas y objetivos del SGI se efectúa a través de las reuniones y revisiones gerenciales en donde se evalúa la gestión de los procesos y se asegura la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 6 de 15

En la revisión gerencial se evalúa y se controla el desempeño de los procesos, se establecen planes de acción para el mejoramiento y son asignados los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos de prestación del servicio.

La Gerencia se encuentran comprometida con:

La asignación y disponibilidad de los recursos.

- ✓ Aplicación de la normatividad nacional vigente aplicable a la organización en materia de Seguridad Industrial, Salud en el Trabajo, Seguridad en la Cadena del Suministro, Ambiente y Calidad, BASC SGCS y RUC.
- ✓ Establecer y difundir la política Integral, Antitabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia además de la política de Seguridad Vial, acorde a las características y actividad económica de la empresa.

4.12.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección se asegura de establecer claramente los requisitos de clientes, reglamentarios y legales para definir las condiciones y características de los servicios solicitados.

Una vez iniciadas las actividades de la prestación del servicio se establecen y determinan las disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente en aspectos relacionados a la información sobre los trabajos, las consultas, modificaciones y retroalimentación con el cliente, incluyendo las quejas.

4.12.3 Revisión por la Dirección

La Gerencia revisa el Sistema de Gestión Integral una vez al año o cuando a fin se tenga esto con el fin de asegurar su adecuación y efectividad permanente del SGI, la revisión debe contemplar la necesidad de cambio de política, objetivos y otros elementos del sistema de Gestión, teniendo en cuenta resultados de las auditorias del Sistema de Gestión, las circunstancias cambiantes y compromisos de mejoramiento. Los resultados de las revisiones gerenciales generan la toma de decisiones para ser documentadas con el fin de realizar el seguimiento respectivo.

4.13. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El proceso de Gerencia asegura la disponibilidad y asignación de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, logísticos y humanos en la ejecución de un presupuesto proyectado para el año, orientado al cumplimiento de la Política y Objetivos del SGI, para asegurar su implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo.

4.14. RECURSOS HUMANOS

En cada uno de los procesos se selecciona el personal competente de acuerdo con el procedimiento GA-PRO-01 PROCEDIMIENTO DE GESTION TALENTO HUMANO. Se realiza la evaluación del desempeño y la evaluación del periodo de prueba para determinar si el empleado cumple y está desarrollando las tareas (funciones y responsabilidades) para las cuales fue contratado y si ha desarrollado y puesto en práctica habilidades y destrezas necesarias para optimizar su proceso.

4.15. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Se establece un Programa de Capacitación que describe los temas por cargo y permite realizar el seguimiento de las capacitaciones recibidas por persona.

El programa de capacitación de la Organización persigue los siguientes objetivos:

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 7 de 15

- ✓ Asegurar que el trabajador es competente para realizar las labores que afectan o influyen en la calidad del servicio
- ✓ Asegurar que el trabajador conoce los programas y Normas ambientales de la organización para evitar la generación de impactos ambientales
- ✓ Asegurar que el trabajador conoce y es competente para aplicar los controles establecidos para mantener un adecuado nivel de seguridad en la cadena de suministros.
- ✓ Asegurar que el trabajador conoce y es competente para realizar las tareas y funciones previniendo la generación de accidentes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

La toma de conciencia del personal inicia con el proceso de inducción, también con reuniones, charlas.

4.16. INFRAESTRUCTURA

Contamos con un área de oficinas y talleres especializados en mantenimiento preventivo para su parque automotor propio y el de los afiliados como sede principal Bogotá y oficinas a nivel nacional. También espacios adecuados, equipos informáticos, software, personal capacitado y con experiencia.

4.17. AMBIENTE DE TRABAJO

En TRANSPORTES JOALCO S.A., cuenta con las condiciones de trabajo necesarias para que el servicio se preste de una manera eficiente y eficaz y cumpla con los requisitos del cliente. Dentro del ambiente de trabajo estamos comprometidos e invertimos recursos en:

- ✓ Control de las condiciones de trabajo
- ✓ Condiciones de salud de los conductores
- ✓ Condiciones de Higiene Industrial
- ✓ Condiciones de Saneamiento Básico
- ✓ Adecuación de instalaciones locativas
- ✓ Seguridad y control de acceso a las instalaciones

Los puntos anteriormente mencionados contribuyen y aseguran que el ambiente de trabajo es el ideal para el aseguramiento de la calidad del servicio.

4.18. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

4.18.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Se garantiza el cumplimiento por medio de los objetivos establecidos en cada proceso y el desarrollo de las actividades y controles necesarios a través procedimientos y registros que proporcionan evidencia del cumplimiento de los requisitos.

La planificación de la prestación del servicio es realizada a través de los parámetros establecidos en los contratos suscritos con el Cliente y de las programaciones diarias de operación de transporte para cargue y descargue de la mercancía.

4.19. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

4.19.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

A través del proceso contractual se toma el requerimiento del cliente, elementos necesarios para la prestación del servicio. De esta manera cuando da inicio al servicio *Transportes Joalco S.A.*, proporciona la infraestructura, recursos humanos, y materiales necesarios para la ejecución del contrato.

La determinación de los requisitos relacionados con el cliente se hace a través de:

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 8 de 15

- ✓ Requisitos legales relacionados con el servicio a prestar
- ✓ Requisitos de Calidad
- ✓ Requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Requisitos de la Seguridad en la Cadena de Suministros
- ✓ Requisitos ambientales
- ✓ Competencia del personal

4.19.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La determinación de los requisitos relacionados con el producto se encuentra dentro de los contratos firmados, requerimientos de transporte contractuales, pliegos de licitaciones en los cuales están especificadas las necesidades del cliente y aquellas características que debe tener el producto para ser aceptado. En cuanto a los requisitos de salud en el trabajo, seguridad industrial, seguridad en la cadena de suministros, medio ambiente y calidad establecidos por los clientes, están descritos en los anexos HSEQ o en algún numeral del contrato.

Es de resaltar que en las Licitaciones la organización realiza una revisión de la capacidad para cumplir con los requisitos y así mismo el cliente hace una revisión exhaustiva de nuestra capacidad y experiencia para cumplir con el contrato y los requisitos.

4.19.3 Comunicación con el cliente

La Gerencia y los líderes de proceso son los encargados de enviar las comunicaciones al cliente referente a las medidas necesarias para cumplir con los servicios solicitados.

Las quejas de los clientes son atendidas por todos empleados quienes transmiten al dueño de proceso correspondiente para realizar las actividades necesarias para la solución, prevención y eficaz respuesta al cliente.

También se tiene una documentación entre el cliente con cada uno de los líderes de los procesos que intervienen directamente en la ejecución y prestación del servicio tales como:

- ✓ Operaciones
- ✓ HSSEQ
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Comercial

De esta forma aseguramos que la comunicación sea asertiva y efectiva.

4.20. COMPRAS

En el procedimiento de compras, selección evaluación de proveedores se indica la forma de realizar las compras para garantizar que los productos y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones requeridas.

También se indica cómo se seleccionan y evalúan proveedores teniendo en cuenta los criterios técnicos, económicos, de seguridad en la cadena de suministros, HSEQ, entre otros.

4.21. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.21.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Transportes Joalco S.A., ha establecido un procedimiento de operaciones carga líquida y un procedimiento para carga seca para garantizar que los servicios de transporte se desarrollan en condiciones controladas.

También se encuentra el plan de mantenimiento que permite asegurar y mantener la capacidad de transporte de la organización.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 9 de 15

4.22. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En el proceso de Tráfico y seguridad se cuenta contamos con sistemas de comunicación como Celulares con Señal Movistar, y Avantel, especializados de rastreo GPS y satelital: LOGITRACS y otros para garantizar la seguridad durante el recibo, transporte y entrega del producto en las condiciones inicialmente pactadas.

El sistema de posicionamiento global soportado por el proveedor permite la comunicación en doble vía, desde Transportes Joalco S.A., hacia los conductores y viceversa. Este sistema es 100% satelital. Ver procedimiento Control de Tráfico y seguridad.

Por último cabe anotar que el servicio queda identificado a través de las Guías, remesas y bases de datos donde es evidenciada la trazabilidad del servicio.

4.23. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Todo manejo y almacenamiento de los materiales se hace los parámetros de seguridad establecidos. La organización mantiene control de la preservación del producto a través del seguimiento continuo de la mercancía a través del sistema satelital. El proceso de tráfico realiza continuo seguimiento al producto transportado.

Los vehículos en que se transporta la carga tienen sus controles de mantenimiento para que el vehículo no sufra ninguna falla durante el transporte de la mercancía y no afecte la misma.

4.24. PROPIEDAD DEL CLIENTE.

Transportes Joalco S.A., cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados por la misma, se protegen y salvaguardan de acuerdo a las características de preservación. Para el cuidado de la carga líquida y seca se tiene toda la documentación de aseguramiento de la carga y se cuenta con las condiciones técnicas de los tracto camiones para la movilización de las mercancías.

4.25. CONTROL OPERACIONAL.

Los controles operacionales se encuentran establecidos con base en los resultados de la evaluación de los riesgos, aspectos ambientales, riesgos prioritarios asociados a los procesos, grado de peligrosidad e impactos ambientales significativos, grado de repercusión y son definidos en las matrices de identificación de peligros y valoración de riesgos, la matriz de aspectos e impactos ambientales y la matriz de riesgos de seguridad en la cadena de suministros así como en los procedimientos

El sistema de gestión asegura que los procesos que afectan la prestación del servicio son controlados mediante procedimientos que describen las actividades, sus responsables, y secuencias con que se ejecutan hacen referencia también a las instrucciones de trabajo

4.26. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La seguridad es un factor importante en las operaciones de la Empresa, para ello dentro del proceso de tráfico y seguridad se encuentran definidos los controles y los equipos de seguimiento en las operaciones.

El Programa de mantenimiento de vehículos y el de herramientas, equipos críticos para garantizar la conformidad del producto.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 10 de 15

4.27. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Se encuentra definida una metodología para la planificación y ejecución de auditorías internas al Sistema de Gestión Integral, con el ánimo de identificar la conformidad con los requisitos establecidos, así como el estado del sistema.

4.28. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.28.1 Satisfacción Del Cliente

Para determinar los niveles de calidad del servicio Transportes Joalco S.A., consulta la percepción del cliente a intervalos de tiempo regulares con el fin de detectar procesos o aspectos puntuales del servicio a mejorar y determinar su grado de satisfacción.

También de las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes se elaboran acciones enfocadas a cumplir los requerimientos del cliente y lograr la satisfacción del mismo; estos resultados son tenidos en cuenta como una de las fuentes más importantes a la hora de promover acciones preventivas y de mejora.

4.28.2 Auditoria Interna

En el procedimiento de auditoria interna se encuentra la metodología para la planear y realizar auditorías internas al SGI.

El proceso de mejora continua controla el programa y el plan de auditorías así como consolida la información para presentarla a la Alta Dirección.

Las Auditorias que realiza la Organización para asegurar la eficacia del Sistema son:

- ✓ Auditorias de Primera Parte (Interna)
- ✓ Auditorias de Segunda Parte (Proveedores)
- ✓ Auditorias de Tercera Parte (Certificación)

4.28.3 Seguimiento y Medición de los Procesos y del Producto

A través de los parámetros de control y medición que establece cada proceso y cada programa de gestión del SGI, se determina el grado de cumplimiento de los objetivos planeados, definiendo acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea el caso para asegurar la conformidad de la prestación del servicio.

Los resultados de este seguimiento son analizados en la revisión por la Gerencia permitiendo detectar oportunidades de mejora. La evaluación continua de indicadores de gestión y resultados de las auditorias brindan a la Gerencia una visión global del desempeño del SGI.

4.28.4 Control de Producto No Conforme

Durante el transcurso del desarrollo del proceso de la prestación del servicio, la organización tiene en su sistema de gestión un procedimiento para el tratamiento del producto no conforme, en el cual se encuentran establecidos los parámetros para detectar productos o servicios que se desvían de los requisitos del cliente. Así mismo el procedimiento describe la manera de manejar dichos productos no conformes, las etapas y los responsables del análisis de la causa de la no conformidad detectada, autorización para el uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 11 de 15

4.29. ANÁLISIS DE DATOS

Los dueños de proceso mediante la recopilación de datos a través de (indicadores, quejas, entre otros) realizan el análisis enfocado hacia el cumplimiento y conformidad de los requisitos del cliente para determinar acciones correctivas, preventivas o de mejora. De esta manera se asegura que todos los procesos se esmeren por lograr el mejoramiento continuo, y el cumplimiento de los objetivos y metas acordes con las políticas del SGI.

4.30. MEJORA

4.3.1 Mejora continua

Transportes Joalco s.a., mejora continuamente la eficacia del SGI, mediante el uso de las políticas, los objetivos y metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Para ello son establecidos programas en los cuales se plasman.

La alta dirección y los líderes de procesos, mejoran continuamente la eficiencia, eficacia y la efectividad del SGI, basándose en el análisis de la política y objetivos, revisiones de la dirección, resultados de auditorías, análisis de datos y los resultados de acciones correctivas, preventivas y de mejora realizadas.

4.3.2 Acciones Correctivas y Preventivas

Se tiene establecido en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora para eliminar las causas de las no conformidades, en donde se proponen diferentes metodologías para el análisis de causas y ser registradas en el formato respectivo.

4.31. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TRANSPORTES JOALCO S.A., con el fin de preservar, mejorar, mantener y mejorar la salud de los trabajadores de acuerdo a sus actividades cuenta con:

4.31.1 Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.

Se ejecuta el Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo aplicando la normatividad nacional vigente en materia de realización de los exámenes médicos ocupacionales (según procedimiento) practicados a todo el personal, las historias clínicas reposaran en la entidad donde se practiquen los exámenes, según acuerdos y políticas con la empresa, el Certificado de Aptitud reposa en la Hoja de Vida donde únicamente tiene acceso el Director y Coordinador de Relaciones Laborales.

4.31.2 Subprograma de Higiene Industrial.

Cuenta con un subprograma de higiene industrial donde se identifica, evalúa y controla los factores de riesgos, esto se realiza bajo interacción de los subprogramas de medicina preventiva y de seguridad industrial.

La Identificación, evaluación y registro de los riesgos se hace como parte del proceso de Identificación de peligros, evaluación y control de riesgo y estudios ambientales.

4.31.3 Subprograma de Seguridad Industrial.

Se dispone de procedimiento para entrega de elementos de protección personal por cargo; también cuenta con hojas de seguridad de los materiales y productos utilizados, realizando permanentemente capacitación en el conocimiento y uso de las hojas de seguridad acorde a su labor. Se cuenta con programas para la gestión de riesgos prioritarios.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 12 de 15

4.31.4 Subprograma de Gestión Ambiental

La empresa cuenta con un programa ambiental y un cronograma general para cada una de las actividades dirigidas a cumplir con las metas y los objetivos propuestos, además se cuenta con la implementación de un plan de gestión integral de residuos, y su continuo seguimiento.

4.32. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN Y DETERMINACIÓN DE CONTROL DE RIESGOS

Se ha establecido en un procedimiento para la identificación de peligros, valoración de peligros y determinación de controles de acuerdo a los cargos.

4.33. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES, VALORACIÓN Y DETERMINACIÓN DE CONTROL DE RIESGOS E IMPACTOS

Se ha establecido la metodología para identificar y evaluar los aspectos ambientales de las actividades para poder determinar cuáles pueden tener impactos significativos en el ambiente y así definir los controles para su minimización.

4.34. PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Se cuenta con PVEs y se recibe el apoyo de ARL a través de profesionales especializados en diversas áreas para gestionar todas las actividades.

4.35. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD

La empresa realiza identificación de los riesgos de salud pública, donde según la ubicación geográfica se establecen planes de acción como capacitaciones, campañas de vacunación, entrega de folletos entre otros como medidas de control.

4.36. PLANES DE EMERGENCIA.

La empresa tiene como objetivo definir los procedimientos para actuar en caso de emergencias, desastres o amenazas; así como desarrollar en las personas las destrezas y condiciones que le permita responder oportuna y coordinadamente ante una emergencia.

En la empresa se encuentra conformada la Brigada de Emergencias que recibe capacitaciones en evacuación y rescate, Incendios y primeros auxilios acompañados de entrenamiento y simulacros, con el apoyo de la ARL. Se encuentran establecidos los planes de emergencia en cada uno de los puntos de operación.

Se cuenta con plan de evacuación médica MEDEVAC también para las operaciones de la empresa. De igual manera, se cuenta con señalización preventiva, informativa, rutas de evacuación.

Los planes de preparación y respuesta en situación de emergencia contemplan los siguientes aspectos:

4.37. VISITANTES, COMUNIDAD Y AUTORIDAD

Se comunica a los visitantes los riesgos a los que se encuentran expuestos en nuestra empresa a través de folletos, carteleros y además como pueden actuar si se llega a presentar una emergencia. Mantenemos contacto con las autoridades competentes y comunidad para las indicaciones de los riesgos y sus controles así como la prevención y la atención de emergencias derivadas de nuestras operaciones

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 13 de 15

4.38. EVALUACIÓN Y MONITOREO

4.38.1 Incidentes

Se cuenta con un procedimiento de investigación de Incidentes que sirve como guía para elaborar reportes y adelantar las investigaciones sobre la ocurrencia inadvertida o hechos fortuitos que al ser analizados, ponen en evidencia condiciones que generan o pueden generar incidentes y/o afectar la integridad de las operaciones.

El reporte es realizado en el formato respectivo y es complementado con una base de datos que permite llevar las estadísticas de accidentalidad y realizar el seguimiento a los planes de acción establecidos para cada accidente ocurrido.

4.38.2 Inspecciones

Se tiene establecido un programa de inspecciones con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos, evaluar condiciones sub-estándar potenciales y problemas de seguridad, de tal forma que se puedan mitigar o disminuir en la empresa.

4.39. GESTION DE SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTROS

Transportes Joalco S.A., con el fin de preservar, mejorar y mantener la integridad de la carga durante toda la cadena del suministro y de acuerdo a sus actividades cuenta con:

4.40.1 Control de Tráfico y Seguridad

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas por el proceso de Tráfico y Seguridad con el objetivo de mantener un control y seguimiento constante a los vehículos que transportan las mercancías de los diferentes clientes con los que cuenta la organización.

4.40.2 Selección de Vehículos y Conductores vinculados a Carga Liquida

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas para seleccionar los vehículos y conductores que intervendrán en las diferentes operaciones de transporte de carga liquida de la organización con el objetivo de contar tanto con los vehículos como los conductores más adecuados a la política de seguridad establecida.

4.40.3 Selección de Vehículos y Conductores vinculados a Carga Seca y liquida.

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas para seleccionar los vehículos y conductores que intervendrán en las diferentes operaciones de transporte de carga seca, especial y ordinaria de la organización con el objetivo de contar tanto con los vehículos como los conductores más adecuados a la política de seguridad establecida.

4.40.4 Ingreso de trabajadores, contratistas y visitantes

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas para generar el control de acceso a las instalaciones de las sedes de la organización tanto para trabajadores como para contratistas y visitantes con el objetivo de mantener en un nivel adecuado de seguridad todas las áreas de la empresa.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	GQ-MAN-02
		Versión: 15
		Fecha: 20/08/2015
		Página 14 de 15

4.40.5 Enfrentamiento y retiro de personal no autorizado

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas para generar el control de enfrentamiento y retiro de las instalaciones de las sedes de la organización de personal no autorizado con el objetivo de mantener en un nivel adecuado de seguridad todas las áreas de la empresa.

4.40.6 Gestión del Riesgo

Se cuenta con un procedimiento el cual establece las acciones planificadas y realizadas para generar el control de todos los riesgos de seguridad en la cadena de suministros identificados previamente en la respectiva matriz con el objetivo de mantener controles adecuados en cada uno de estos y así generar un nivel alto de seguridad para todas las partes interesadas de la empresa como son trabajadores, clientes, proveedores, accionistas, comunidad, etc.

4.40.7 Plan de Seguridad y Manejo de Contingencias

Se cuentan con procedimientos los cuales establecen las acciones planificadas y realizadas para generar una respuesta oportuna ante eventualidades de seguridad en la cadena de suministros que se puedan presentar durante toda la operación de transporte con el objetivo de mitigar los impactos que puedan llegar a afectar a las partes interesadas de la empresa como son trabajadores, clientes, proveedores, accionistas, comunidad, etc.

CONTROL DE CAMBIOS

<i>REV</i>	<i>NATURALEZA DEL CAMBIO</i>	<i>FECHA</i>
2	Se modificó estructuralmente el manual de calidad, conservando los elementos exigidos por la norma ISO 9001:2000	17/04/2006
3	Por solicitud de nuestros clientes petroleros se modifica la extensión del alcance de la certificación	24/04/2006
4	Se simplifican algunos conceptos y se elimina la versión	12/05/2006
5	Se modifica la política de calidad y se define como política organizacional	09/08/2006
6	Se revisó y modificó la política de calidad	21/03/2007
7	Se modifica la dirección y teléfonos de la nueva sede y se crearon hipervínculos con los documentos asociados.	28/05/2007
8	Se modifica el mapa de procesos adicionando el proceso de seguridad en el nivel de gestión	06/09/2007
9	El manual será integral de acuerdo a las disposiciones gerenciales.	14/04/2009
10	Cambio de codificación y estructura organizacional	23/07/2010
11	Actualización de documentación y valores de la compañía.	01/01/2011
12	Se actualiza la política integral	23/01/2012
13	Se actualiza el documento por cambios de codificación y eliminación de formatos o documentos	28/05/2012
14	Se incluye el alcance del manual, se verificó el cumplimiento de requisitos de norma y actualización general del documento	18/07/2013
15	Se modifica la introducción. Se actualiza el alcance del sistema de gestión integral. Se coloca objetivo del manual. Se integra el manual de acuerdo a las normas implementadas en el Sistema de Gestión Integral.	20/08/2015