

MAPA DE PROCESOS S.G.C.

GALOTRANS


PROCESO MEJORA CONTINUA

GLT-MC-DOC-02

Versión 3


Edición: Abril 1 de 2014

Elaborado Por: Representante de la Alta Dirección	Revisado Por: Sub-Gerente Galotrans	Aprobado Por: Gerente General Galotrans
Ana María Garavito	Ligia Garavito	Alonso Garavito
Fecha: 1-Abr- 2014	Fecha: 2-Abr-2014	Fecha: 2-Abri-2014

	Mapa de Procesos del S.G.C. de Galotrans S.A.	GLT-MC-DOC-02 Versión 03 Fecha: 01/Abr/2014
	Proceso de Mejora Continua	

Control de Cambios

Versión	Fecha Modificación	Comentario – Justificación
1	10-Feb-04	Versión inicial
2	15-Dic-13	Se actualiza el mapa de procesos con la visión de integración del S.G.C. de Galotrans, incluyendo los procesos realizados en Bogotá y la actualización del direccionamiento estratégico de la Alta Dirección.
3	02-Abr-14	Se eliminó el proceso Compras, ya que se decidió que cada proceso se haga responsable de la gestión de compras. Selección y evaluación de proveedores de acuerdo a los criterios de cada proceso.

	Mapa de Procesos del S.G.C. de Galotrans S.A.	GLT-MC-DOC-02 Versión 03 Fecha: 01/Abr/2014
	Proceso de Mejora Continua	

1. OBJETIVO:

Representar gráficamente los procesos del S.G.C. de Galotrans y la relación entre ellos para el cumplimiento de los requisitos del cliente.


2. ALCANCE:

Aplica para toda la organización.

3. DEFINICIONES:

- **MAPA DE PROCEOS:** Es la documentación gráfica de los procesos de un S.G.C.
- **REQUISITO DEL CLIENTE:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria del cliente.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

4. RESPONSABLE:

	Mapa de Procesos del S.G.C. de Galotrans S.A.	GLT-MC-DOC-02 Versión 03 Fecha: 01/Abr/2014
	Proceso de Mejora Continua	

- Directo(a) de Gestión Estratégica
- Representante de la Alta Dirección.

5. LINEAMIENTOS GENERALES:

El mapa de procesos de Galotrans establece como entradas del S.G.C los requisitos del cliente. Ver GLT-GAG-DOC-01; cuya interacción efectiva entre los procesos estructurados como estratégicos, misionales y de apoyo, generan como salida el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del mismo.

La base del sistema de gestión de calidad de Galotrans es la mejora continua, el cual además es dinámico y se representa en el mapa de procesos, a través de las líneas discontinuas que lo circundan.

En el mapa de procesos se describe la interacción de los procesos con los clientes externos, representado por el siguiente símbolo:



Procesos Estratégicos

(GAG) Gestión de la
Alta Gerencia

(MK)Marketing

(SC) Servicio al
Cliente

(MC) Mejoramiento
Continuo

Procesos Misionales

(GC) Gestion
Comercial

(CX) Comercio
Exterior

Agente de Carga y
de Aduana

(OPMT)Operación
Portuaria

(TT)Transporte Terrestre
de Carga

(AD)Almacenamiento y
Distribucion

Procesos de Apoyo

(GF) Gestion
Financiera

(RH) Recurso
Humano

(GT) Gestion de
TICS

(IM) Infraestructura y
Mantenimiento

REQUISITOS DEL CLIENTE

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y
SATISFACION DEL CLIENTE

MEJORA CONTINUA

↔ Contacto con
cliente