


# MANUAL DE SEGURIDAD SISTEMA DE GESTIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD BASC

GLT-SGB-DOC-01

Versión 10


Edición: Mayo 4 de 2015

<b>Elaborado Por:</b> Asistente de Mejoramiento Continuo	<b>Revisado Por:</b> Representante de la dirección(BASC)	<b>Aprobado Por:</b> Gerente General
<b>Karen Ruiz Mendez</b>	<b>Diego Mendoza</b>	<b>Alonso Garavito</b>
<b>Fecha:</b> 28-Abr-2015	<b>Fecha:</b> 29-Abr-2015	<b>Fecha:</b> 04-Mayo-2015


 <b>GALOTRANS</b> Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i>	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Modificación	Comentario – Justificación
4	May/2008	Se adiciona al final una tabla que contiene la siguiente información: No. Versión: <i>(la anterior)</i> , Fecha: <i>(Fecha que inicia vigencia)</i> y Descripción de los cambios.
5	Abril/2010	Se incluye dentro del manual de seguridad SGCS BASC el numeral 2.5 Mapa de Procesos
6	9/Jul/2011	Se incluye un capítulo de anexos al final del manual de Calidad para la Tabla De Estándares Y Responsabilidades En El Sistema De Gestión, Control Y Seguridad BASC.
7	22/ May/2012	<p>Se incluye nuevas definiciones para la comprensión del presente manual del sistema de control y seguridad BASC.</p> <p>Se incluye en el numeral 5.4.3 registros, que la organización mantiene los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos tanto legales como de otra índole. En el procedimiento Elaboración Y Control De La Documentación Del Sistema De Gestión, Control Y Seguridad BASC “SGB-P-08”, se especifica los procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de control y seguridad.</p> <p>Los registros en control y seguridad deben ser legibles como identificables y rastreables de acuerdo con el servicio involucrado. Los registros se deben almacenar y mantener de forma que se puedan recuperar fácilmente y proteger contra daños, deterioro o pérdida. Sus tiempos de conservación también se deben establecer y registrar.</p> <p>Los registros se deben mantener según sea apropiado para el sistema y la organización, para demostrar conformidad con los requisitos de este sistema</p>
8	23/Mayo/2013	Se modifica el anexo al final del manual de Calidad para la Tabla De Estándares Y Responsabilidades En El Sistema De Gestión, Control Y Seguridad BASC.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

9	15-Abril-2014	Se modifica la portada, el logo, se incluyen los cambios generados en la codificación de los procedimientos.
10	04-May-2015	Se modificaron los objetivos y la política del SGCS de acuerdo al nuevo alcance de la nueva versión del sistema 2012.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	


## 1. INTRODUCCION

El presente manual de seguridad busca representar de forma clara la estructura del sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en la norma y los estándares de BASC versión 4:2012, para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y así prevenir actividades ilícitas en el desarrollo de las operaciones de comercio exterior.

El Manual de SGCS tiene como objetivo registrar y mantener actualizadas las distintas actividades de la empresa en su estructura y funcionamiento, acordes con la Visión, Misión, Políticas establecidas por la compañía, en el área Administrativa, Operativa y de transporte terrestre de carga.


La Gerencia General y/o Regional aprobarán la elaboración, publicación y distribución de los procedimientos correspondientes de cada proceso. Los jefes de procesos son los responsables de acatar cada uno de los procedimientos, del presente manual y de la capacitación previa de sus colaboradores para el estricto cumplimiento de las normas establecidas.

Cabe mencionar que uno de los objetivos de la gerencia es la integración de los diferentes sistemas de gestión que maneja la compañía, por tal motivo se propende lograr dicha integración entre los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y el Sistema de Gestión en Control y Seguridad-BASC a través de la documentación e implementación.


 <b>GALOTRANS</b> Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i>	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	7
1.1. Datos de la Empresa:	7
1.2. Reseña Histórica:	7
<b>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b>	7
2.1. Misión:	7
2.2. Visión:	8
2.3. Valores Corporativos:	8
<b>3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:</b>	8
<b>4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD-BASC:</b>	9
4.1. Generalidades:	9
4.2. Alcance del SGCS:	10
4.3. Política de Control y Seguridad:	10
4.4. Planeación:	11
4.4.1. Objetivos del SGCS	11
4.4.2. Gestión del Riesgo:	11
4.4.3. Requisitos Legales y de Otra índole:	12
4.4.4. Previsiones:	12
4.5. Implementación y Operación:	13
4.5.1. Estructura, Responsabilidad y Autoridad:	13
4.5.2. Entrenamiento, Capacitación y Toma de conciencia:	14
4.5.3. Comunicación:	15
4.5.4. Documentación del Sistema:	15
4.5.5. Control de Documentos:	15
4.5.6. Control Operacional:	16
4.5.7. Preparación y Respuesta ante Emergencias:	16
4.6. Verificación:	16
4.6.1. Seguimiento y Medición:	17

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

4.6.2. Auditorias.....	17
4.6.3. Control de Registros .....	17
<b>4.7. Mejoramiento Continuo Del SGCS.....</b>	<b>18</b>
4.7.1. Acciones Correctivas y/o Preventivas.....	18
4.7.2. Compromiso de la Dirección. ....	19
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>20</b>
5.1. Organigrama Nacional .....	20
5.2. Mapa de Procesos:.....	21

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

## **1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN:**

### **1.1. Datos de la Empresa:**

**Razón social:** GALOTRANS S.A.

**NIT:** 800199898-3

#### **Ubicación:**

Sede Principal: Bogotá, Km 1.3 vía Siberia, Parque Industrial Terrapuerto, Bodega 56

Sucursal 1: Cartagena, Diagonal 21D # 54-37, El Bosque. (Sucursal certificada)

Sucursal 2: Buenaventura, Calle 7#3-11 Oficina 803 Edificio Pacific Trade Center.

**Actividad:** Operador Logístico.

### **1.2. Reseña Histórica:**


Galotrans fue fundada el 23 de junio de 1993 como Operador Portuario. Al ver el crecimiento económico y la necesidad de un servicio integral para apoyar el comercio exterior, adicionamos los servicios de transporte terrestre de carga a nivel nacional, almacenamiento y distribución, logrando así cubrir puntos estratégicos donde se desarrolla dicha actividad.

La experiencia de más de 25 años de sus socios fundadores en el comercio exterior, nos ha permitido desarrollar servicios integrales e innovadores para satisfacer de manera eficiente y con calidad en nuestros procesos, las necesidades de los agentes de interactúan en el campo de las importaciones y exportaciones. La construcción e implementación de nuestros Centros de Apoyo Logístico (CAL), ha ayudado a ofrecer en un mismo lugar el manejo integral de la carga.

## **2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:**

### **2.1. Misión:**

Contribuir con el progreso del comercio exterior a través de la prestación de servicios logísticos integrales a la carga, generando soluciones eficientes, seguras y oportunas que satisfacen a nuestros clientes; gracias a un equipo de trabajo

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

competente, tecnología de la información, experiencia en el sector, calidad de nuestros procesos y servicios.

## **2.2. Visión:**

Para el 2020 ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional como un aliado estratégico en la solución logística integral de la carga y comercio exterior.

## **2.3. Valores Corporativos**

- Responsabilidad.
- Confianza.
- Transparencia.
- Seguridad.
- Respeto
- Comunicación.
- Trabajo en equipo

## **3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONL.**

GALOTRANS S.A. tiene una estructura organizacional plana, acorde con sus necesidades actuales. Posee un Nivel Central, representado por los directivos y funcionarios que operan en la Sede Principal de la empresa y un nivel regional, representado por los Directivos y funcionarios que operan en Cartagena y Buenaventura.


El máximo organismo directivo de GALOTRANS S.A. es la Asamblea de Accionistas, de ella depende el Gerente General, máxima autoridad del nivel Directivo.

Para efectos organizacionales, se han establecido tres niveles de organización:

- NIVEL ESTRATÉGICO Ó ALTA GERENCIA;
- NIVEL O DIRECCIÓN TÁCTICA, y
- NIVEL OPERATIVO.

La Alta Gerencia está constituida por el Gerente General y Subgerente. El nivel táctico está compuesta por los Directivos y Jefes en la sede principal y en las



	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

regionales. El nivel operativo está compuesto por Coordinadores, Analistas, Auxiliares y demás cargos de la organización. Dicha estructura se evidencia en el organigrama empresarial GLT-GAG-DOC-02. (Ver Anexo 5.1 pág.20)

## **4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD-BASC.**

### **4.1. Generalidades:**

El Modelo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de GALOTRANS S.A evidencia nuestro compromiso con una eficaz prestación de los servicios y mejoramiento continuo de los procesos.

GALOTRANS S.A, ha recopilado la información referente al establecimiento, documentación, implementación y mejoramiento del SGCS en este manual, revelando en él nuestro compromiso con el mismo, el cumplimiento de los requisitos de la norma BASC Versión 4:2012 y los estándares de seguridad de Operador Logístico.


La identificación de los procesos necesarios que desarrolla GALOTRANS S.A, y la interacción de cada uno de ellos, se encuentra en los siguientes documentos:

- Mapa de Procesos (GLT-MC-DOC-02)(Ver anexo 5.2, pág. 21 )
- Caracterización de Procesos.

El mapa de procesos se divide en tres grandes grupos:

- Procesos estratégicos.
- Procesos de misionales.
- Procesos de apoyo.

Procesos que se encuentran relacionados entre sí, buscando como fin la satisfacción de nuestros clientes internos como externos.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

#### 4.2. Alcance del SGCS:

El sistema de Gestión en Control y Seguridad de GALOTRANS S.A. se enmarca dentro de los principios y requisitos de la Norma BASC y estándares de seguridad como Operadores Logísticos para la prestación de los servicios de Operación Portuaria terrestre, Transporte Terrestre de Carga, y Almacenamiento y Distribución en la sucursal de Cartagena.

#### 4.3. Política de Control y Seguridad:


La Alta Gerencia, con la participación del personal de la empresa (Gerente Regional y Asistente de Mejoramiento) ha definido la *Política de Control y Seguridad* (GLT-SGB-DOC-02) En la cual se incluye el compromiso de cumplir los requisitos y normas del estado en cuanto a la prevención de actividades ilícitas y terrorismo y así mismo a tener un talento humano comprometido con la política.

*“Galotrans es una empresa dedicada a la operación portuaria, marítima y terrestre, al transporte terrestre de carga y almacenamiento de mercancía, está comprometida con el estado colombiano y la legislación internacional, en la lucha contra el narcotráfico, lavado de activos y financiación del terrorismo. En consecuencia, sus procesos administrativos y operacionales son administrados y gestionados permanentemente para su mantenimiento y minimizar riesgo alguno.*

*Nuestra organización a través de su talento humano, promueve la cultura de la prevención y la protección y se compromete a mejorar continuamente sus procesos de control y supervisión, (Sistema de gestión) en cumplimiento de la ley, colaborará en forma activa y resuelta, con las autoridades competentes, en caso de surgir inquietudes o inconsistencias que se presenten en el desarrollo de nuestra operación o servicio”.*

La política está a disposición a las partes interesadas internas y externas, mediante publicaciones dentro de la empresa (cartelera) y en la página web de Galotrans, así mismo se realiza capacitaciones e inducciones a todo el personal de la sucursal.

El cumplimiento de la política de Control y Seguridad es medido en el Tablero de Control GLT-MC-F01 que se encuentra en Google Drive.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

La revisión de la política descrita, se hace periódicamente conforme a las necesidades de replantear el direccionamiento estratégico de la compañía.

#### **4.4. Planeación:**

Mediante una matriz de planeación se contempla la identificación de los requisitos que en materia de control y seguridad la organización realiza con base a la norma para definir criterios de desempeño tales como: ¿Qué se debe hacer?, ¿Quién es el responsable?, ¿Cuándo se debe hacer?, y ¿Cuál es el resultado esperado?

##### **4.4.1. Objetivos del SGCS**

La alta gerencia con el apoyo del representante de la dirección-BASC y el comité de calidad se plantearon los objetivos del SGCS , soportados en la política de SGCS establecida, con los cuales buscan implementar, mantener y mejorar el sistema.


A través del documento GLT-SGB-DOC-03 la alta dirección determina los Objetivos de SGCS de Galotrans.

Los objetivos de SGCS son medibles y su resultado se evidencia en el tablero de control GLT-MC-F-01.

La revisión de los objetivos de SGCS se hace periódicamente, de manera coherente con la verificación de la política en la revisión del sistema por la Alta gerencia y el comité de calidad.

##### **4.4.2. Gestión del Riesgo:**

La organización cuenta con un procedimiento documentado para realizar la evaluación de riesgos al interior de la empresa (GLT-SGB-P-01 ANALISIS Y EVALUACION DE RIESGOS Y VULNERABILIDAD DE LA SEGURIDAD FISICA), con esta herramienta se determina el perfil de riesgo y se ubica dentro de la Matriz de Riesgos GLT-SGB-MZ-01, se determinan los sitios y las personas susceptibles de algún riesgo, la evaluación del riesgo, el tratamiento y el monitoreo que se le debe hacer a los riesgos identificados.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

Este procedimiento de Evaluación de Riesgos se verifica y reevalúa en un periodo de un año para hacer los cambios y los tratamientos pertinentes.

Los documentos que apoyan a la Gestión de Riesgos son:

- Matriz de Evaluación de Cargos GLT-RH-MZ-01
- Matriz de evaluación de los procesos GLT-SGB-MZ-03
- Matriz de Evaluación de Riesgos GLT-SGB-MZ-01

#### 4.4.3. Requisitos Legales y de Otra índole.

La organización establece y mantiene un procedimiento documentado GLT-MC-P-01 CONTROL DE DOCUMENTACION Y REGISTROS en la cual se describe los requisitos legales aplicables y cuál es el manejo que se le debe dar a esta documentación.

El procedimiento para la identificación de requisitos legales busca asegurar que estos requisitos legales aplicables y otros se tengan en cuenta en la implementación y mantenimiento del SGCS.


Para la identificación de estos requisitos legales que la organización debe cumplir para su funcionamiento se encuentran en la Matriz de Requisitos Legales GLT-MC-MC-04.

La organización comunica a los funcionarios interesados sobre estos requisitos a través de medios de comunicación que actualmente se manejan (comités, y correos electrónicos).

#### 4.4.4. Previsiones:

Anualmente y con base a la planeación estratégica cada proceso debe realizar su presupuesto de gastos con el fin de que la Alta gerencia apruebe este presupuesto y poder realizar los planes y programas asegurando de esta forma, los recursos necesarios para mantener y mejorar el SGCS.

De igual forma, durante el periodo, la Alta Gerencia asigna otros recursos para imprevistos o acciones de mejora que se describan en el Informe General del Sistema de Gestión.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	SGCS-BASC	

## 4.5. Implementación y Operación:

### 4.5.1. Estructura, Responsabilidad y Autoridad:


A través del organigrama, la Alta Dirección, define la estructura y autoridades del personal de la organización a nivel nacional y por regional. Documento GLT-GAG-DOC-02.

La alta Dirección designa a través del nombramiento documento codificado GLT-SGB-AC-01 como Representante del alta, quien deberá propender por asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.

En el perfil del cargo del Representante de la Dirección, esta descrito las responsabilidades, funciones y autoridad que ejerce el responsable. Este nombramiento es comunicado a todo el personal de la organización mediante los medios de comunicación que se usan en la empresa (carteleras, correos, capacitaciones etc).

Principales responsabilidades del personal comprometido en el SGCS BASC:

- **Gerencia General/Regional:** Delegar en el representante del sistema la responsabilidad de administrar los recursos, aprobar y mantener el sistema de control y seguridad BASC adecuadamente. De acuerdo con los requisitos elaborados por el encargado del sistema y previa verificación, asigna oportunamente los recursos económicos necesarios para la implementación y desarrollo del sistema.
- **Representante del sistema SGCS-BASC:** Como representante de la gerencia, es el responsable de administrar el sistema, asegurando se adecuación, y mejora continua. Programa de revisión gerencial y el sistema de control y verificación. Administra el proceso de auditorías internar mediante la elaboración del programa anual, supervisa el cumplimiento de los planes de acción correctivas del sistema. Es el responsable de programar las capacitaciones y entrenamiento del personal.
- **Todo el personal:**
  - Verifica las acciones de mejora e indicadores de gestión por proceso.
  - Verifica la conformidad de los productos de sus procesos.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

- Responde a las quejas, reclamos y peticiones de clientes asignadas (Aplica para cargos específicos).
- Da cumplimiento a los Sistemas de Gestión de GALOTRANS.
- Se capacita en el conocimiento de los sistemas de gestión.

#### 4.5.2 Entrenamiento, Capacitación y Toma de conciencia.


Para Determinar la competencia necesaria de cada cargo GALOTRANS ha determinado en el perfil de cada cargo GLT-RH-F-01 los siguientes ítems:

- Educación
- Especialización/Maestría
- Cursos Complementarios
- Conocimientos Básico
- Formación
- Habilidades
- Experiencia
- Funciones
- Responsabilidades

Estos requerimientos se tienen en cuenta desde la selección de personal (GLT-RH-P-01. Procedimiento Selección y Contratación de Personal), se refuerzan en la inducción donde adicionalmente la organización se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y seguridad. (GLT-RH-F-03\_ Inducción al Cargo).

Continuamente la organización está evaluando las competencias que el personal debe reforzar para garantizar la conformidad de sus procesos; para ello utiliza herramientas como:

- Auditorías Internas.
- Evaluaciones de Desempeño
- Análisis de Indicadores de Gestión.
- Retroalimentaciones de los Jefes Inmediatos

 <p><b>GALOTRANS</b> Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

Conforme a las oportunidades de mejora detectadas en las competencias del personal, la organización establece los procesos de capacitación, los cuales son plasmados en el Programa anual de Capacitación (GLT-RH-F-05) y/o solicitados por los responsables de los procesos a través del formato GLT-RH-F-04\_ Solicitud de Capacitación.

#### 4.5.3. Comunicación:


Los principales canales de comunicación interna establecidos por GALOTRANS, son:

- Comités de Calidad (GLT-MC-DOC-03).
- Email interno al personal para informarles de los avances de la implementación del SGCS por parte del representante de la dirección y con el apoyo del comité de calidad.
- Capacitaciones.
- Comunicados o circulares internas.
- Publicaciones en cartelera.
- Reuniones específicas de procesos.
- Comunicación verbal.
- Comunicación a través de chats como Skype.
- Video llamadas.

#### 4.5.4. Documentación del Sistema:

La documentación del SGCS esta descrita en este documento denomina *Manual de Sistema de Gestión en Control y Seguridad-BASC* el cual comprende una descripción general de la forma en que la empresa cumple con la norma y los estándares de BASC, en el cual se hace referencia el manejo de los procedimientos documentados requeridos por la norma, manejo de los documentos y formatos establecidos para garantizar la operación y control de los procesos y demostrar así la conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad y con los requisitos definidos en la norma.

#### 4.5.5 Control de Documentos:

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

En el procedimiento GLT-MC-P-01 Control de Documentos y Registros del sistema de calidad, da respuesta a este numeral, dicho procedimiento es realizado y controlado por la Dirección de Gestión Estratégica. Define los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos requeridos por el sistema tanto externo como interno.

Para el control de los documentos Galotrans dispone de la Matriz Control de Documentos GLT-MC-MZ-01.

#### 4.5.6. Control Operacional:

El sistema de control y seguridad BASC, tiene como objetivo esencial el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma y a los estándares de seguridad BASC, la proyección es que el sistema este adecuado para ser integrado con otros sistemas de gestión y ser controlado directamente por el proceso de mejoramiento continuo.

Los procesos vinculados al SGCS se controlan mediante procedimientos documentados donde sea apropiado y donde su ausencia pueda conducir a incidentes, contaminaciones o atentados significativas que puedan llegar afectar el cumplimiento de nuestro compromiso con la sociedad y clientes.


En las caracterizaciones de cada proceso se identifican mediante los procedimientos asociados los controles operacionales que son aplicables a la organización y actividades.

#### 4.5.7. Preparación y Respuesta ante Emergencias.

Se han establecido en Galotrans un procedimiento de administración de emergencias el cual contiene la actuación en caso de emergencia en los planes operativos, considerando varias etapas: sistemas de notificación y respuesta de evacuación, identificación de peligros de evacuación y control de riesgos (Plan Maestro de Seguridad y Emergencia GLT-SGB-P-07). Este documento está sujeto a la Matriz de Riesgos (GLT-SGB-MZ-01) de la empresa.

### 4.6. Verificación.



	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

#### 4.6.1. Seguimiento y Medición.

A través de Indicadores de Gestión se valora el desempeño de los procesos de los sistemas de gestión. Estos indicadores se controlan en el formato Tablero de Control GLT-MC-F-01 de manera periódica, a través de seguimientos, revisiones, y auditorías internas. Cuando el indicador de cierto proceso no cumple con la meta establecida para el año, se abre una acción correctiva para darle soporte y mejoramiento a los siguientes resultados.

#### 4.6.2. Auditorías.

Las auditorías internas de los sistemas de gestión se realizan periódicamente como lo estipula el procedimiento GLT-MC-P-02, en la cual se muestran los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorías internas que realizan los auditores internos.


Las auditorías internas de calidad tienen como fin:

- Verificar que todas las actividades que desarrolla la empresa cumplan con los requisitos del SGCS.
- Determinar la eficiencia y la eficacia del SGCS de GALOTRANS.

Los intervalos de las auditorías internas se definen en el Programa de Auditorías Internas (GLT-MC-F-10). Cada auditoría cuenta con un Plan de Auditorías Internas (GLT-MC-F-02). Los resultados de la auditoría se presentan en el Informe de Auditoría (GLT-MC-F-06).

#### 4.6.3. Control de Registros

En el documento GLT-MC-P-01 se evidencia el control de los registros de cada proceso la cual desarrolla y controla el Representante de la Dirección. El procedimiento define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que evidencia la eficaz operación del sistema de todos los procesos de Galotrans. Todos los registros generados por el SGC y SGCS se deben aplicar como lo indica el procedimiento; deben ser legibles, almacenados de tal forma que se puedan conservar y consultar con facilidad.

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

Para el control de los registros existe una Matriz Control de Registros GLT-MC-MZ-02

#### **4.7. Mejoramiento Continuo Del SGCS**

GALOTRANS cumple con este numeral de la norma al incluir en la política y objetivos de control y seguridad el compromiso del mejoramiento continuo, así mismo lo realiza a través de:

- Las revisiones continuas al SGCS de la organización, de acuerdo a lo establecido por parte de la alta dirección a las revisiones que realice al SGCS.
- Los procedimientos o Productos mediante las auditorias y al control de los estándares de la norma BASC.
- La evaluación del cumplimiento de la política y los objetivos del SGCS.
- Las acciones preventivas y correctivas tomadas.
- Las ideas de mejoramiento propuestas en los comités de calidad ó en las diferentes reuniones de procesos realizadas en GALOTRANS.


##### **4.7.1. Acciones Correctivas y/o Preventivas.**

En el Sistema de Gestión de Calidad se dispone del procedimiento GLT-MC-P-03\_Acciones Correctivas y Preventivas, en el cual se muestra los pasos a seguir en la revisión y determinación de las no conformidades reales o potenciales, junto con la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, con el fin de eliminar de la causa de la no conformidad real o potencial.

Para un mejor tratamiento de las acciones correctivas y preventivas, GALOTRANS ha desarrollado los instructivos:

- Acciones Correctivas y Preventivas GLT-MC-I-01.
- Análisis de Causas en GALOTRANS GLT-MC-I-03.

Las acciones correctivas, preventivas u observaciones detectadas en las auditoría internas, revisión de procesos, quejas reclamos y sugerencias, por indicadores de gestión se resumen en GLT-MC-F-05. Consolidado Observaciones, Acciones

	<b>MANUAL SGCS-BASC</b>	GLT-SGB-DOC-01 Versión 10 Fecha: 04-May-2015
	<b>SGCS-BASC</b>	

Correctivas y Preventivas. El responsable del proceso auditado realiza la documentación de las Acciones correctivas y preventivas en el formato GLT-MC-F-04 y se encarga de ejecutar su análisis y plan de acción.

El seguimiento al cierre de las acciones correctivas o preventivas es realizado periódicamente por el proceso de Mejoramiento Continuo

#### 4.7.2. Compromiso de la Dirección.

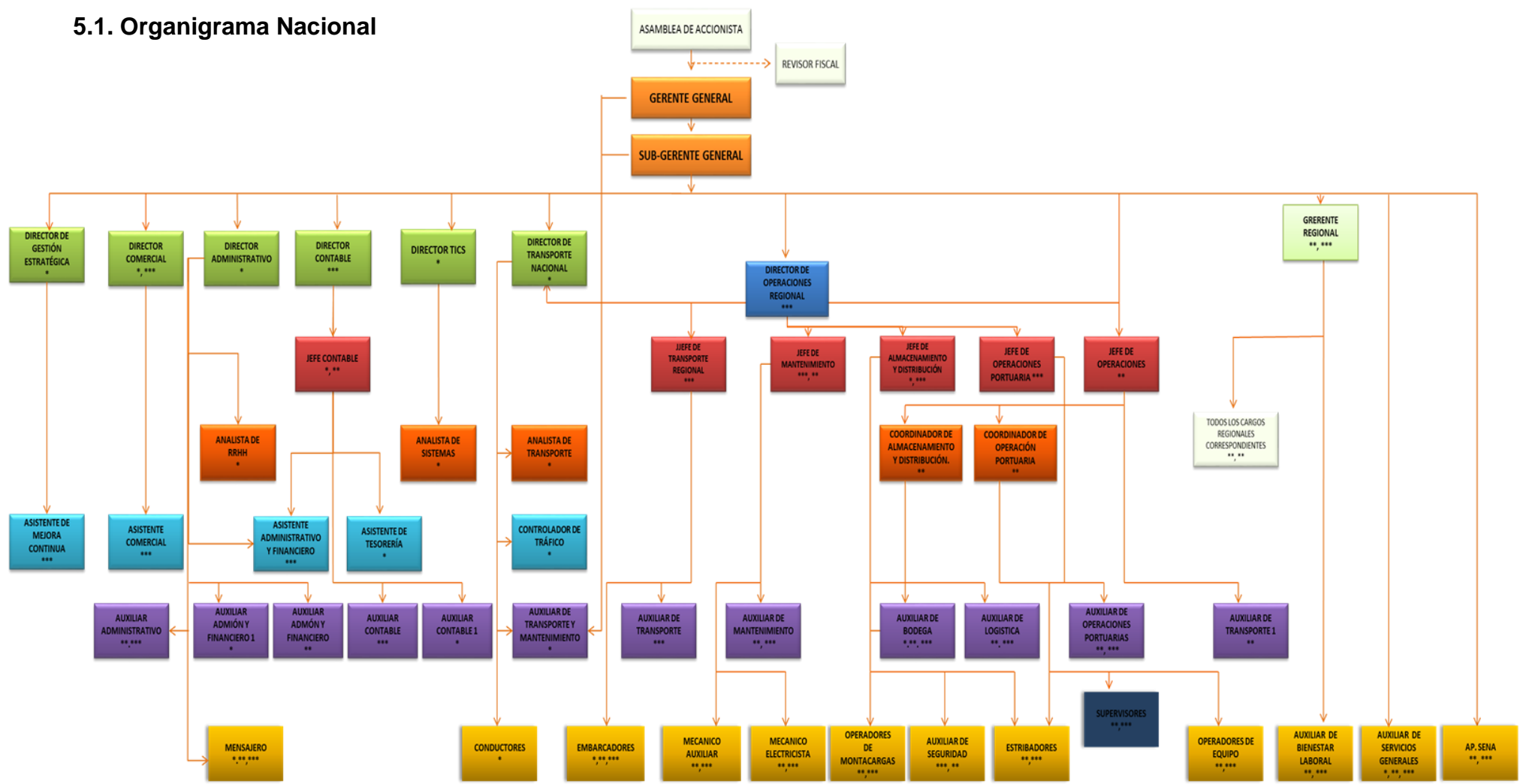
La dinámica de la mejora continua implica la revisión periódica y frecuente del sistema de gestión. La gerencia General y/o Regional revisa el sistema de gestión con el propósito de garantizar la continuidad, aptitud, adecuación y eficiencia del sistema. La revisión por parte de la gerente tiene en cuenta los siguientes temas:

- El desempeño global del sistema.
- El desempeño de cada uno de los procesos del sistema.
- Los resultados de las autorías internas.
- Resultado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- La gestión de los resultados de revisiones anteriores.
- Cambios que le pueden afectar al sistema.
- Resultados de la gestión de riesgos.

La Alta Dirección revisa el sistema de gestión como mínimo una (1) vez al año o extraordinariamente cuando se considere.

## 5. ANEXOS

### 5.1. Organigrama Nacional



## 5.2. Mapa de Procesos:

