

Tabla de contenido

1	OBJETIVOS	4
1.1	ALCANCE DEL MANUAL.....	4
1.2	RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL).....	4
2	INTERANDINA DE CARGA.....	4
2.1	Reseña Histórica y Legal.....	4
2.2	Misión.....	5
2.3	Visión	5
2.4	VALORES CORPORATIVOS.....	5
2.5	Política Integrada de Gestión	5
2.6	Políticas generales de gestión.....	6
2.6.1	Política de Gestión humana	6
2.6.2	Política de Calidad	7
2.6.3	Política de seguridad y salud ocupacional - SySO.....	8
2.6.4	Política de gestión ambiental.....	8
2.6.5	Política de gestión de riesgos.....	8
2.6.6	Política de prevención de actividades ilícitas.....	9
2.6.7	Política de manejo de Clientes.	9
2.6.8	Política de manejo de contratistas y proveedores.....	9
2.7	Políticas por procesos	10
2.7.1	Proceso de Gerencia.....	10
2.7.2	Proceso de Sistemas de gestión.	10
2.7.3	Proceso de Logística.....	11
2.7.4	Proceso Financiero.	12
2.7.5	Proceso de Sistemas y Mantenimiento.....	12
2.7.6	Proceso de Facturación.....	13
2.7.7	Proceso de Contabilidad.	13
2.8	Nuestros Servicios	13
2.9	ORGANIGRAMA	14
2.10	Alcance del Sistema Integrado de Gestión	14
2.11	Mapa de procesos.....	15
2.12	RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS REQUISITOS DEL SIG POR PROCESOS ...	15
2.13	CONFORMACIÓN DE PROCESOS.....	17

3	EXCLUSIONES.....	18
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)	18
4.1	REQUISITOS GENERALES.....	18
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	19
4.2.1	Generalidades.....	19
4.2.2	Manual integrado de gestión	20
4.2.3	Control de documentos	21
4.2.4	Control de los registros.....	21
4.2.5	Seguridad de la tecnología informática.....	22
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	22
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	22
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	23
5.3	POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION.....	23
5.4	PLANIFICACIÓN.....	23
5.4.1	Objetivos integrados de gestión	23
5.4.2	Planificación del sistema integrado de gestión	24
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	24
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	24
5.5.2	Representante de la dirección.....	25
5.5.3	Comunicación interna.....	25
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	26
5.6.1	Generalidades.....	26
5.6.2	Información de entrada para la revisión.....	27
	g) las recomendaciones para la mejora, y	27
5.6.3	Resultados de la revisión	27
6	GESTION DE LOS RECURSOS	27
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	27
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	28
6.2.1	Generalidades.....	28
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	28
6.3	INFRAESTRUCTURA	29
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO.....	29
7	PRESTACION DEL SERVICIO	29
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	30

7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	30
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	31
7.2.3	Comunicación con el cliente	31
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	32
7.4	COMPRAS	32
7.4.1	Proceso de Compras.....	32
7.4.2	Información para las Compras.....	33
7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios comprados	33
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
7.5.1	Control de la prestación del servicio	34
7.5.2	Validación de los procesos de la prestación del servicio	34
7.5.3	Identificación y trazabilidad	35
7.5.4	Propiedad del cliente.....	35
7.5.5	Preservación del producto.....	36
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	36
8	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	37
8.1	GENERALIDADES.....	37
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	37
8.2.1	Satisfacción del cliente	37
8.2.2	Auditoría interna	37
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	38
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio.....	39
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	39
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	41
8.5	MEJORA	41
8.5.1	Mejora continua.....	41
8.5.2	Acción correctiva	42
8.5.3	Acción preventiva	42

1 OBJETIVOS

- Difundir todos los requisitos que forman parte del sistema integrado de gestión.
- Cumplir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.
- Cumplir con los requisitos establecidos en la Norma BASC V4:2012.
- Establecer la política y los objetivos de gestión.
- Definir este manual como herramienta de consulta frente a procesos internos y frente a relaciones con clientes y proveedores.

1.1 ALCANCE DEL MANUAL

Este Manual cubre todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) implementados en Interandina de Carga S.A. conforme a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, ISO 14001, OSHAS 18001 y norma BASC V4:2012.

1.2 RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)

Este manual es de obligatorio cumplimiento para todo el equipo de trabajo de la empresa, definido en los Manuales de funciones, en las caracterizaciones y en la documentación del sistema integrado de gestión. Su aprobación es responsabilidad de la Gerencia. Su cumplimiento y actualización es responsabilidad del Representante de la Dirección ante los Sistemas integrados de gestión.

2 INTERANDINA DE CARGA

2.1 Reseña Histórica y Legal

La sociedad fue constituida según escritura pública N° 3.173 de la Notaría Primera de la ciudad de Pereira, el día 27 de julio de 2.001, con la razón social Interandina de Transporte S.A. En el proceso seguido ante el Ministerio de Transporte para la adquisición de la licencia, se consultó si la razón social elegida ya existía para otra empresa, a lo cual hubo una respuesta negativa, razón por la cual se iniciaron los trámites necesarios para obtener la licencia. Sólo hasta agosto de 2.002 se iniciaron operaciones, haciendo uso del derecho concedido por el Ministerio de transporte Regional Risaralda, según licencia N° 0119 del 31 de octubre de 2.001.

Dos meses después de estar laborando con la nueva razón social, se recibió comunicación de la firma Inantra Ltda., donde su abogado decía que se estaba utilizando su razón social, la cual tenían hacía 30 años, y por esta razón se debía hacer un cambio inmediato de la misma.

De nuevo se iniciaron los trámites necesarios para llevar a cabo el cambio de razón social por Interandina de Carga S.A. Así pues, se hizo una reforma social con escritura N° 4.118 de la Notaría Primera de la ciudad de Pereira, el día 26 de septiembre de 2.002. Así mismo se hizo el proceso respectivo en el Ministerio de Transporte y se confirmó el cambio de razón social con licencia N° 0214 del 28 de octubre de 2.002. Finalmente, el día 1º de noviembre de 2.002, se iniciaron actividades de la empresa como Interandina de Carga S.A.

2.2 Misión

Ser el **aliado estratégico** de nuestros clientes, en su proceso de transporte terrestre de carga pesada.

2.3 Visión

Seremos una **empresa de soluciones logísticas personalizadas**, que adopta las mejores prácticas del sector, que crece con sus colaboradores y transportadores, que se mantiene rentable y que se diferencia por su fuerte orientación al cliente.

2.4 VALORES CORPORATIVOS

- Respeto.
- Servicio.
- Seguridad.
- Dinamismo.
- Flexibilidad.

2.5 Política Integrada de Gestión

En Interandina De Carga S.A prestamos servicios de transporte terrestre de carga pesada, garantizando la cobertura y puntualidad de los mismos, la seguridad integral de la operación, y un servicio personalizado para nuestros clientes.

Estamos comprometidos con nuestro sistema integrado de gestión y con su mejoramiento continuo; garantizando el bienestar de nuestro equipo de trabajo, la protección del medio ambiente y la legalidad de nuestra actividad.

2.6 Políticas generales de gestión.

2.6.1 Política de Gestión humana

2.6.1.1 Selección de personal.

Todo proceso de selección de personal en la organización, se rige por las siguientes reglas:

- Los procesos de selección se llevan a cabo sin consideración a la raza, sexo, religión, orientación política, estrato socioeconómico o recomendación de los aspirantes, sin perjuicio de lo cual, éstos deberán cumplir con los requisitos básicos que establece la compañía para el respectivo cargo en su Manual de funciones.
- El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio de la Coordinación Administrativa y del Líder del proceso en cuestión. En caso contrario se acudirá a candidatos externos y a recomendados. La recomendación es solicitada a personas cercanas y confiables para la empresa, sin convertirse ello en un factor de preferencia frente a estas personas.
- La compañía permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares. No obstante lo anterior, la Gerencia se reserva la facultad de determinar en cada caso concreto la procedencia o no de la vinculación de familiares en la compañía, para trabajar en una misma sede o con relación de subordinación.
- Toda persona que desee trabajar para la empresa deberá pasar por el proceso de selección definido por ella. Este proceso se dará a conocer a los interesados que cumplan con los requisitos mínimos para el respectivo cargo.
- La función de la Subgerencia y la Coordinación Administrativa es asesorar con elementos técnicos la toma de una decisión por parte de los jefes del cargo vacante.
- Los procesos de selección serán realizados por personal idóneo del proceso. En caso de utilizarse proveedores externos para la realización de dichos procesos, se llevarán a cabo controles por parte del proceso responsable.
- No se permite el reingreso de personal, independiente de cualquier razón que haya motivado su decisión de retiro, sin previa autorización de la Gerencia de la compañía.
- Operará un proceso de selección unificado en todas las sedes de la compañía, en lo concerniente a políticas, procedimientos, e indicadores de selección. Será responsabilidad de la Coordinación Administrativa velar por el cumplimiento de este proceso.

La selección de personal debe estar basada en la transparencia y la igualdad. El proceso de selección tendrá una convocatoria, preselección de hojas de vida con base en el perfil de cada cargo (debe cumplir los niveles previamente definidos de formación académica, experiencia laboral, y conocimientos específicos contenidos en el Manual de funciones de cada cargo, revisado por Coordinación Administrativa y aprobado por el Líder de proceso), pruebas psicotécnicas, entrevistas, verificación de antecedentes y poligrafía (opcional).

2.6.1.2 Remuneración de personal.

La determinación de la remuneración para los empleados de la empresa compete a la Gerencia, correspondiendo a la Subgerencia y a la Coordinación Administrativa la aplicación de dichas determinaciones con base en la evaluación de su gestión, los estudios realizados, la experiencia en el ramo, las condiciones de mercado y el nivel de responsabilidad del cargo.

El Gerente señala anualmente el incremento salarial aplicable a la totalidad de los empleados de la compañía, a excepción de aquellos nombrados por la Junta Directiva.

2.6.1.3 Evaluación y reconocimiento de personal.

Cada cargo está atado a objetivos del proceso, los cuales se miden y se gestionan de forma periódica. Cada año se aplica la Evaluación por competencias, definidas de acuerdo al cargo. Dicha evaluación permite identificar personas sobresalientes y personas con oportunidades de mejora, que son manejadas de la siguiente manera:

- Los empleados que presentan un desempeño superior son postulados para recibir reconocimiento por su labor. Los reconocimientos pueden ser dados así:

RECONOCIMIENTO	REQUISITOS
Prima extralegal en junio y diciembre	Buen desempeño global. Puede ser entregada en escala de acuerdo a los resultados de cada persona o definir un valor general. Es aprobada por el Gerente y es dada por mera liberalidad, con base en los resultados de la empresa en dicho periodo.
Tiempo de descanso remunerado	Es dado en casos de compensación por trabajos especiales. Es aprobado por el Gerente y es dado por mera liberalidad.

- Los empleados que presentan un desempeño inferior son reportados a sus líderes de proceso, los cuales deben iniciar un proceso de mejora con ellos, verificando su evolución durante el año y en la siguiente medición de desempeño. En cualquier momento del proceso el Líder puede determinar la finalización del contrato de trabajo por justa causa en referencia al bajo desempeño de la persona.

2.6.1.4 Seguimiento y Control de personal.

Toda acción tomada en respuesta a una oportunidad de mejora de un empleado, es registrada como una Acción correctiva y si es necesario se envía un Memorando desde Gerencia. Las Acciones correctivas permiten hacer seguimiento detallado a las tareas propuestas y a la evolución del desempeño de la persona.

2.6.2 Política de Calidad

- Garantizar la mejora continua en la operación y administración de la empresa.
- Aplicar herramientas de medición que sean pertinentes, adecuadas y eficientes.

- Sensibilizar permanentemente al equipo de trabajo en la cultura de la mejora continua, a partir de la inducción.
- Garantizar un manejo adecuado de documentos y registros.
- Garantizar que los sistemas de gestión de la empresa estén integrados para generar una estructura práctica y flexible.
- Garantizar que los sistemas de información de la empresa soporten y faciliten el almacenamiento de datos y la óptima operación de la empresa.

2.6.3 Política de seguridad y salud ocupacional - SySO.

- Mantener actualizado el análisis de riesgos en seguridad y salud ocupacional, aplicar las estrategias de mitigación de los mismos y monitorear su evolución periódicamente.
- Conformar y sostener el Comité de Bienestar de la empresa, conformado por empleadores y empleados interproceso. Dicho Comité contendrá al COPASO y al Comité de convivencia.
- Proponer, implementar, evaluar y mejorar continuamente los Programas de SySO, que garanticen a las personas buenas prácticas en su ambiente de trabajo en todos los ámbitos de la SySO, EPP requeridos de acuerdo al cargo, medios para la comunicación de sus necesidades y bienestar en general.
- Toda persona que trabaje en la empresa ingresará con su seguridad social cubierta (salud, pensión y ARL), con todas las prestaciones sociales (cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones y primas legales), y con los mínimos requeridos por la ley, tales como auxilio de transporte legal y dotación (se entregará completa al principio del año).

2.6.4 Política de gestión ambiental.

- Mantener actualizado el análisis de riesgos en gestión ambiental, aplicar las estrategias de mitigación de los mismos y monitorear su evolución periódicamente.
- Conformar y sostener el Comité de Bienestar de la empresa, conformado por empleadores y empleados interproceso. Dicho Comité estará encargado de gestionar lo relacionado con la protección del medio ambiente.
- Proponer, implementar, evaluar y mejorar continuamente los Programas de gestión ambiental, que garanticen el cuidado del medio ambiente en todos los procesos de la empresa, con énfasis en aquellos que generan mayor impacto.
- Para aquellos procesos donde se generen/dispongan residuos peligrosos solo se contratarán proveedores certificados debidamente para ello.

2.6.5 Política de gestión de riesgos.

- Compromiso de la alta dirección para la adecuada y oportuna gestión del riesgo, con un enfoque integral y garantizando los recursos necesarios para su tratamiento.

- Monitorear mensualmente la pertinencia y la efectividad de la gestión integral de riesgos.
- Contar con un procedimiento definido para la gestión integral del riesgo que incluya objetivo, alcance, responsables y registros.
- Propiciar los espacios necesarios para la comunicación, consulta y retroalimentación de la gestión integral de riesgos.
- Definir la gestión integral de riesgos como una actividad estratégica de la empresa, esencial para la toma de decisiones, para la gestión por procesos y para la mejora continua del sistema integrado de gestión.

2.6.6 Política de prevención de actividades ilícitas.

- La empresa está comprometida con la prevención, sensibilización y capacitación de sus partes interesadas en la prevención de actividades ilícitas, tales como el narcotráfico, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el terrorismo, el contrabando, entre otros.
- Se debe trabajar con socios, empleados, proveedores, clientes y otras partes interesadas que sean confiables y seguras. Para tal fin se deben seguir estrictamente los procedimientos de selección de cada uno de estos actores.
- Todos los procesos de la empresa deben identificar sus riesgos en seguridad, y mitigarlos, evaluar su evolución y mejorar continuamente dicha intervención.
- Existen procedimientos encaminados a la seguridad en todos los procesos de la empresa, los cuales son de obligatorio cumplimiento.
- Se deben realizar con la periodicidad debida, los reportes a los entes de control relacionados con la prevención de actividades ilícitas.
- Toda actividad sospechosa debe ser reportada al Oficial de cumplimiento del SIPLAFT y éste la debe reportar de inmediato a la UIAF. Todo el personal debe ser sensibilizado para ello.

2.6.7 Política de manejo de Clientes.

Todo Cliente con el que inicia relaciones comerciales la empresa debe pasar por el proceso de selección, que incluye referencias comerciales, verificación de antecedentes judiciales (empresa, socios, representante legal y revisor fiscal), certificaciones, imagen en el mercado y visita domiciliaria (si aplica). Adicionalmente se requiere la documentación legal definida por procedimiento. Anualmente se actualiza la documentación y se verifican nuevamente los antecedentes judiciales. En caso de encontrar situaciones irregulares con el Cliente se suspende la relación comercial con el mismo.

2.6.8 Política de manejo de contratistas y proveedores.

Todo proveedor (incluidos los transportadores) con el que inicia relaciones comerciales la empresa debe pasar por el proceso de selección, que incluye referencias comerciales, verificación de antecedentes judiciales (empresa, socios, representante legal y revisor fiscal) (si aplica), certificaciones (si aplica) y visita domiciliaria (si aplica). Adicionalmente se requiere la documentación legal definida por procedimiento. Anualmente se actualiza la documentación, se

verifican nuevamente los antecedentes judiciales y se hace la Evaluación de desempeño y su debida retroalimentación para determinar si es adecuado continuar con dicho proveedor o se debe hacer un cambio. En caso de encontrar situaciones irregulares con el proveedor se suspende la relación comercial con el mismo (veto en el caso de transportadores).

2.7 Políticas por procesos

2.7.1 Proceso de Gerencia.

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, tributarios, laborales y otros aplicables en el desarrollo del objeto social, de manera actualizada, adecuada y oportuna.
- Garantizar procedimientos transparentes y confiables de selección y contratación de empleados, clientes y proveedores.
- Garantizar la protección de los bienes de la sociedad mediante Pólizas de seguro de transporte, de responsabilidad civil extracontractual, de activos fijos, de vida grupo, de accidentes para conductores y para transporte de mercancía en DTA. Si el cliente lo requiere para una negociación se adquiere la Póliza de cumplimiento de acuerdo al contrato en cuestión.
- Garantizar el adecuado análisis e implementación de la Planeación estratégica en todos los niveles de la empresa.
- Garantizar el adecuado manejo de los procesos jurídicos y judiciales donde se encuentra involucrada la empresa.
- Garantizar el adecuado manejo financiero para mantener una buena calificación en el sistema bancario.
- Garantizar una adecuada gestión del talento humano.
- Garantizar un adecuado ambiente en las relaciones con socios, empleados, clientes y proveedores, y las que puedan darse entre ellos.
- Apoyar y facilitar la labor de la Revisoría fiscal.
- Garantizar información completa, exacta, verídica, clara, verificable y oportuna.

2.7.2 Proceso de Sistemas de gestión.

- Velar por la adecuada implementación y sostenimiento de los sistemas integrados de gestión, en un ambiente de mejora continua.
- Procurar la sensibilización, intervención y colaboración de todo el equipo de trabajo en el mantenimiento del sistema integrado de gestión.
- Garantizar la independencia, ética y buenas prácticas de auditoría en el Grupo de auditores de la empresa.
- Cumplir adecuadamente con los cronogramas de auditorías internas y externas, para mantener las certificaciones de los sistemas de gestión.
- Atender adecuadamente las auditorías de 2da parte (cliente).

- Gestionar adecuada y oportunamente los planes de acción que resulten de la Auditorías internas, externas o de 2da parte.
- Garantizar información completa, exacta, verídica, clara, verificable y oportuna.

2.7.3 Proceso de Logística.

- Garantizar un servicio al cliente personalizado, brindando asesoría, coordinación y soluciones logísticas, y cumpliendo o sobrepasando sus expectativas.
- Garantizar negociaciones transparentes con el Cliente, sin comisiones u otras prácticas indebidas.
- Las propuestas de servicios para el cliente deben garantizar factibilidad de la operación y sostenibilidad a largo plazo de acuerdo a los recursos de la empresa. No se presentarán propuestas que posteriormente sean imposibles de cumplir.
- Garantizar la flexibilidad de la operación en pro de la solución de las necesidades del cliente, estudiando siempre la factibilidad de sus proyectos e incursionando en ellos siempre que la empresa tenga la capacidad para garantizar un excelente servicio.
- Garantizar una comunicación y respuesta oportuna al cliente 24/7.
- El valor factura se oferta sin variaciones en el año, a pesar que el mercado pueda presentar fluctuaciones.
- Mantener el control operativo centralizado en la sede principal, incluyendo la selección de clientes.
- El valor transporte se mantiene sin variaciones en el año, a pesar que el mercado pueda presentar fluctuaciones, a excepción que el Cliente haga una variación en el valor factura.
- Garantizar la confidencialidad con la información del cliente.
- Manejo adecuado de la información confidencial y los secretos empresariales.
- Garantizar información completa, exacta, verídica, clara, verificable y oportuna.
- Respetar al cliente siempre, y en caso de quejas o reclamos manejarlos profesionalmente, escuchar sus inconformidades y gestionar las debidas correcciones y soluciones a futuro.
- Mantener vigentes los requisitos legales, las certificaciones y las pólizas que exige el cliente para brindarle nuestros servicios.
- Evitar al máximo generar extracostos con el cliente.
- Procurar el bienestar del transportador, regulando sus jornadas de trabajo, gestionando compensación de rutas, haciendo pagos claros y oportunos, y tratándolo de manera amable y respetuosa; garantizando su fidelización con la empresa.
- No está permitido el cobro de comisión a los transportadores en contraprestación por viajes asignados.
- Procurar conciliar al máximo los stand by con transportadores, en beneficio del Cliente, de la empresa y del transportador, antes de hacerlos efectivos.
- Los vehículos pertenecientes a socios y empleados, serán manejados como vehículos fidelizados.

- Mantener una buena relación con todos los actores de la cadena logística en pro de facilitar la gestión de la operación.

2.7.4 Proceso Financiero.

- Garantizar transparencia, confianza y seguridad en el manejo financiero frente a todos los stakeholders.
- Información completa, exacta, verídica, clara, verificable y oportuna.
- Garantizar el cumplimiento con la legislación aplicable.
- Únicamente entablar relaciones financieras con entidades/personas honorables y económicamente confiables.
- Procurar el financiamiento con los créditos de menor tasa de interés y mayores beneficios para la empresa, y monitorearlos periódicamente.
- Evitar el financiamiento con sobregiro bancario.
- Procurar mantener un buen promedio en cuentas bancarias.
- Mantener buena calificación en el sistema financiero.
- Mantener diversificación en las relaciones con entidades bancarias.
- Mantener un adecuado manejo de la caja de la empresa.
- Procurar el manejo de los pagos bancarizados.
- Esperar hasta la fecha límite de pago ordinario de obligaciones.
- Manejar hasta \$20.000.000 en efectivo y garantizar la integridad y seguridad de las personas que hacen este manejo.
- Procurar mantener un plazo máximo de 10 días para cancelación de manifiestos a transportadores.
- Garantizar transparencia total en los pagos, descuentos y retenciones realizados, manteniéndolos siempre dentro del marco de la ley.

2.7.5 Proceso de Sistemas y Mantenimiento.

- Garantizar la conectividad, protección e integridad de la información.
- Garantizar prácticas operativas a prueba de fallas, tales como redundancia de equipos, proveedor alternativo de internet, planes de contingencia, entre otras.
- Solo adquirir software con licencia.
- Únicamente los usuarios administradores tienen la capacidad de asignar roles y responsabilidades, de acuerdo al cargo.
- Información actualizada, oportuna, clara, exacta, verídica y verificable sobre usuarios, equipos, fechas, permisos, entre otros.
- Hacer buen uso de la base de datos de la empresa, respetando la legislación sobre protección de datos personales.
- Manejo adecuado de la información confidencial y los secretos empresariales.

- Procurar la adecuada actualización e implementación de las últimas tendencias aplicables a la empresa en tecnología y manejo de información.
- Procurar y difundir buenas prácticas en el manejo de las contraseñas, tales como que sea alfanumérica de 8 dígitos y que se exija su cambio periódico de forma automática.
- Garantizar que se trabaja con proveedores confiables y competentes.

2.7.6 Proceso de Facturación.

- Garantizar transparencia en las relaciones con los clientes, procurando el cubrimiento de sus necesidades, un buen servicio al cliente y el bienestar de nuestra empresa.
- Manejo adecuado de la información confidencial y los secretos empresariales, tales como valor transporte, valor factura, rutas, clientes, entre otros.
- Envío oportuno de la información requerida por el Ministerio de Transporte y garantía de aplicación de la legislación vigente.
- Únicamente crear clientes que cumplan con el proceso de selección de la empresa.
- Garantizar el manejo de la información vigente y completa del Cliente (valor factura, rutas, datos generales).
- Garantizar que la información del proceso es transparente, soportada, directa, completa, exacta, clara, oportuna y verificable.
- Garantizar el trámite y almacenamiento adecuado de los documentos de transporte y de facturación.

2.7.7 Proceso de Contabilidad.

- Garantizar la aplicación apropiada de las normas legales, laborales y tributarias, vigentes y aplicables.
- Información completa, exacta, verídica, clara, verificable y oportuna.
- Pago oportuno y adecuado de las obligaciones tributarias y laborales, evitando sanciones.
- Entregas oportunas y adecuadas de la información financiera a la administración, a la revisoría fiscal y a los entes de vigilancia y control.
- Atención oportuna a los requerimientos de información de los socios de la empresa.
- Adecuado manejo de pagos de obligaciones financieras y para acreedores.
- Control y manejo contable adecuado de los activos de la empresa.
- Seguimiento y control de la cartera de la empresa.

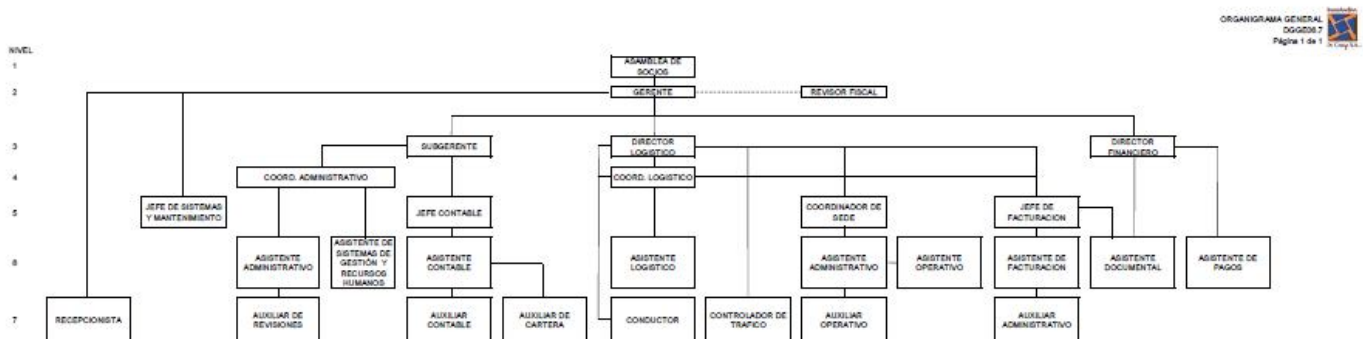
2.8 Nuestros Servicios

INTERANDINA DE CARGA S.A. cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

- Transporte terrestre de carga pesada en sus modalidades de importación, exportación, nacional y urbana.
- Transporte de mercancía en DTA.
- Operaciones de ITR en puerto.
- Incursión en proyectos logísticos especiales de acuerdo a las necesidades del cliente

2.9 ORGANIGRAMA

La empresa cuenta con su Sede Principal en la ciudad de Pereira, 8 sedes operativas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Buenaventura, Santa Marta, Barranquilla, Neiva y Dosquebradas; 3 In-house en las plantas de Colombiana Kimberly Colpapel en las ciudades de Tocancipá, Puerto Tejada y Barbosa; y 3 In-house en las bodegas de Colombiana Kimberly Colpapel en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. Nuestro DGGE06 Organigrama es el siguiente:



2.10 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) de Interandina de Carga S.A. tiene el siguiente alcance:

“Prestación del servicio de transporte terrestre de carga pesada para movimientos de exportación, importación, nacionales, urbanos y de mercancías en DTA”.

2.11 Mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS
DGS02.2
Página 1 de 1



2.12 RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS REQUISITOS DEL SIG POR PROCESOS

PROCESO	RESPONSABLE DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS DEL SIG EN LAS NORMAS:			
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS18001:2007	BASC V4:2012
GERENCIA	5. Responsabilidad de la dirección. 5.1. Compromiso de la dirección. 5.2. Enfoque al cliente. 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación. 5.5.1. Responsabilidad y autoridad. 5.5.2. Representante de la dirección. 5.5.3. Comunicación interna. 5.6. Revisión por la Dirección. 5.6.1. Generalidades. 5.6.2. Información de entrada para la revisión. 5.6.3. Resultados de la revisión. 6. Gestión de los recursos. 6.2. Recursos humanos. 6.2.1. Generalidades. 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 6.3. Infraestructura. 6.4. Ambiente de trabajo. 7.4. Compras. 7.4.1. Proceso de compras. 7.4.2. Información de las compras. 7.4.3. Información de los productos comprados.	4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos. 4.3.3. Objetivos, metas y programas. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. 4.4.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación. 4.4.6. Control operacional. 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. 4.6. Revisión por la Dirección.	4.3.2. Requisitos legales y otros. 4.3.3. Objetivos y programas. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad. 4.4.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación, participación y consulta. 4.4.6. Control operacional. 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. 4.6. Revisión por la Dirección.	4.3.4. Requisitos legales y de otra índole. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Estructura, responsabilidad y autoridad. 4.4.2. Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación. 4.6.3. Compromiso de la dirección.

SISTEMAS DE GESTION	<p>4. Sistema de gestión de calidad.</p> <p>4.1. Requisitos generales.</p> <p>4.2. Requisitos de la documentación.</p> <p>4.2.1. Generalidades</p> <p>4.2.2. Manual de calidad.</p> <p>4.2.3. Control de documentos.</p> <p>4.2.4. Control de los registros.</p> <p>5.3. Política de calidad.</p> <p>5.4. Planificación.</p> <p>5.4.1. Objetivos de la calidad.</p> <p>5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>8. Medición, análisis y mejora.</p> <p>8.1. Generalidades.</p> <p>8.2. Seguimiento y medición.</p> <p>8.2.1. Satisfacción del cliente.</p> <p>8.2.2. Auditoría interna.</p> <p>8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.</p> <p>8.2.4. Seguimiento y medición del producto.</p> <p>8.3. Control de producto no conforme.</p> <p>8.4. Análisis de datos.</p> <p>8.5. Mejora.</p> <p>8.5.1. Mejora continua.</p> <p>8.5.2. Acción correctiva.</p> <p>8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>4. Requisitos del sistema de gestión ambiental.</p> <p>4.1. Requisitos generales.</p> <p>4.2. Política ambiental.</p> <p>4.3. Planificación.</p> <p>4.3.1. Aspectos ambientales.</p> <p>4.4.4. Documentación.</p> <p>4.4.5. Control de documentos.</p> <p>4.5. Verificación.</p> <p>4.5.1. Seguimiento y medición.</p> <p>4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal.</p> <p>4.5.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.</p> <p>4.5.4. Control de los registros.</p> <p>4.5.5. Auditoría interna.</p>	<p>4. Requisitos del sistema de gestión de SySO.</p> <p>4.1. Requisitos generales.</p> <p>4.2. Política de SySO.</p> <p>4.3. Planificación.</p> <p>4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.</p> <p>4.4.4. Documentación.</p> <p>4.4.5. Control de documentos.</p> <p>4.5. Verificación.</p> <p>4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño.</p> <p>4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros.</p> <p>4.5.3. Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas.</p> <p>4.5.4. Control de los registros.</p> <p>4.5.5. Auditoría interna.</p>	<p>4. Requisitos del sistema de gestión en control y seguridad (SGCS).</p> <p>4.1. Generalidades.</p> <p>4.2. Política de control y seguridad.</p> <p>4.3. Planeación.</p> <p>4.3.1. Generalidades.</p> <p>4.3.2. Objetivos del SGCS.</p> <p>4.3.3. Gestión del riesgo.</p> <p>4.4.4. Documentación del sistema.</p> <p>4.4.5. Control de documentos.</p> <p>4.5. Verificación.</p> <p>4.5.1. Seguimiento y medición.</p> <p>4.5.2. Auditoría.</p> <p>4.5.3. Control de registros.</p> <p>4.6. Mejoramiento continuo del SGCS.</p> <p>4.6.1. Mejora continua.</p> <p>4.6.2. Acción correctiva y preventiva.</p>
LOGISTICA	<p>7. Realización del producto.</p> <p>7.1. Planificación de la realización del producto.</p> <p>7.2. Procesos relacionados con el cliente.</p> <p>7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.</p> <p>7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.</p> <p>7.2.3. Comunicación con el cliente.</p> <p>7.5. Producción y prestación del servicio.</p> <p>7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.</p> <p>7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p> <p>7.5.3. Identificación y trazabilidad.</p> <p>7.5.4. Propiedad del cliente.</p> <p>7.5.5. Presentación del producto.</p>			<p>4.4.6. Control operacional.</p> <p>4.4.7. Preparación y respuesta a eventos críticos.</p> <p>4.5. Verificación.</p> <p>4.5.1. Seguimiento y medición.</p>
FINANCIERO	6.1. Provisión de recursos.			4.3.5. Previsiones.

SISTEMAS Y MANTENIMIENTO	7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición.			
FACTURACION				
CONTABILIDAD				

2.13 CONFORMACIÓN DE PROCESOS

PROCESO	AREAS QUE LO CONFORMAN	LIDER DE PROCESO
---------	------------------------	------------------

PROCESOS ESTRATEGICOS

Gerencia	Gerencia	Gerente
	Subgerencia	
	Coordinación Administrativa	
	Asistente Administrativo	
	Asistente de Sistemas de gestión y RRHH	
	Auxiliar de Revisiones	
	Auxiliar Administrativo	

Sistemas de Gestión	Coordinadora Administrativa	Coordinación Administrativa
	Asistente de Sistemas de gestión y RRHH	

PROCESO MISIONAL

Logística	Dirección de Logística	Director Logístico
	Coordinación Logística	
	Asistente Logístico	
	Coordinador de Sede	
	Jefe de Control de Tráfico	
	Controlador de Tráfico	
	Asistente Operativo	
	Asistente Administrativo	
	Asistente Operativo In House	
	Auxiliar Operativo	

PROCESOS DE APOYO

Facturación	Jefe de Facturación	Jefe de Facturación
	Asistente de Facturación	
	Asistente Documental	

Contabilidad	Jefe Contable	Jefe Contable
	Asistente Contable	
Financiero	Director Financiero	Director Financiero
	Asistente de Pagos	
Sistemas y Mantenimiento	Jefe de Sistemas y Mantenimiento	Jefe de Sistemas y Mantenimiento

3 EXCLUSIONES

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

El Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) en el Interandina de Carga S.A., excluye de la **Norma ISO 9001**, la aplicabilidad del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo, esta exclusión se encuentra soportada en el hecho de que para la prestación del servicio no se requiere el diseño de procedimientos específicos, ya que éstos han sido planificados en el MALG11 Manual de Operaciones.

En cuanto a los Estándares **BASC Versión 4:2012**, las exclusiones son las siguientes:

No	EXCLUSION	ARGUMENTO
6.8.3	Las áreas de lockers de los empleados tienen que estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga.	No existen lockers ni áreas de operación dentro de las instalaciones de ICSA.
5.5.6	Debería existir un registro fotográfico o fílmico antes, durante y después del proceso de cargue o descargue.	El Cliente lleva su registro fotográfico/fílmico y puede ser requerido por la empresa en cualquier momento.
2.6.	Carga Consolidada	ICSA solo maneja carga completa.
5.1.4	Deben realizarse inspecciones de equipaje y objetos personales de los choferes de los camiones, si las leyes locales, federales o estatles y las normas sindicales así lo permiten.	La ley colombiana no permite este proceso.

4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL)

4.1 REQUISITOS GENERALES

Interandina de Carga S.A. ha establecido, documentado, implementado y mantiene su sistema integrado de gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional)

y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001 y la norma BASC vigente.

Por lo tanto se han:

- a) Determinado los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión y su aplicación a través de su organización **(véase DGSG02 Mapa de procesos)**.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos **(véase Caracterización de procesos)**.
- c) Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces **(véase Procedimientos documentados)**.
- d) Asegurado de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- g) Realizando una revisión inicial de su situación actual, para manejar la gestión en control y seguridad, en los casos que sea necesario. **(Véase PRSG10 Procedimiento para la revisión inicial del sistema integrado de gestión)**

ICSA ha optado por contratar externamente procesos que afectan la conformidad del servicio con los requisitos, por lo tanto nos aseguramos de controlar tales procesos **(véase PRGE08 Evaluación de asociados de negocio – Proveedor crítico y PRLG26 Evaluación de asociados de negocio – Proveedor de transporte)**.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) incluye:

- a) las declaraciones de la DGSG06 Política integrada de Gestión y de los FOSG02 Objetivos integrados de Gestión,

- b) el MASG01 Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad Y Salud Ocupacional)
- c) los procedimientos documentados (*Véase PRSG05 Control de los documentos y registros, PRSG02 Acción correctiva y preventiva, PRSG04 Auditorías Internas y PRSG09 Servicio no conforme*) y los registros requeridos por la norma internacional ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Así mismo los procedimientos documentados (*Véase PRSG01 Gestión del riesgo, PRGE04 Identificación y acceso a requisitos legales, PRGE07 Comunicación y participación empresarial, PRSG03 Medición de objetivos, PRSG02 Acción correctiva y preventiva, PRSG06 Medición de la satisfacción del cliente, PRSG07 Encuesta de PQRS a proveedores de transporte, PRSG09 Servicio no conforme, PRSG04 Auditorías internas, PRGE01 Evaluación de asociados de negocio – Cliente, PRGE08 Evaluación de asociados de negocio – Proveedor crítico, PRLG26 Evaluación de asociado de negocio – Proveedor de transporte, PRLG22 Inspección aleatoria de vehículos posterior al cargue, PRGE11 Empleo de precintos, PRGE10 Administración del talento humano, PRGE28 Procedimiento De Identificación, Intervención Y Prevención Del Acoso Laboral, PRLG23 Denuncia de conductores, PRSG05 Control de documentos y registros, DGSIO4 Protocolo de seguridad informática, DGGE12 Programa de prevención de amenazas, peligros, riesgos e impactos, DGGE11 Programa de prevención de sustancias psicoactivas*) y los registros requeridos por la Norma BASC V4:2012.
- d) los documentos, incluidos los registros requeridos que ICSA ha determinado que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (*Véase listado maestro de documentos y listado maestro de registros*).
- e) Los planes de contingencia y emergencia en caso de falla en las medidas de protección, tanto de la operación como de las instalaciones y las personas.
- f) los planos con la ubicación de las áreas sensibles de la organización (*Véase DGGE02 Sede Pereira, DGGE03 Sede Bogotá, DGGE04 Sede Medellín, DGGE05 Sede Cali*).

4.2.2 Manual integrado de gestión

ICSA ha establecido y se asegura de mantener un manual integrado de gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) que incluye:

- a) el alcance del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad Y Salud Ocupacional), ([véase 2.8 alcance del sistema integrado de gestión](#)) los detalles y la justificación de cualquier exclusión ([véase 3. Exclusiones](#)),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) (**Véase *listado maestro de documentos***) y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión ([Véase Mapa de Procesos numeral 2.9](#)).

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) deben controlarse.

Para ello se estableció el procedimiento documentado **PRSG05 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**, en el cual se definen los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo que ICSA determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema Integrado de Gestión, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema integrado de gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) deben controlarse.

ICSA ha establecido el procedimiento documentado **PRSG05 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. **(Véase listado maestro de registros).**

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables, recuperables y seguros, esto último se garantiza con la realización de back ups periódicos, tanto automáticos como manuales, del Sistrans, Siscon y de los equipos.

4.2.5 Seguridad de la tecnología informática

ICSA garantiza medidas apropiadas para proteger la información electrónica, incluso informar a los colaboradores sobre la necesidad de proteger sus contraseñas y el acceso a las computadoras, además de concientizarlos sobre el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales **(Véase DGS104 Protocolo de seguridad informática y PRS104 Procedimiento de protección de la información).**

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de ICSA proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL), así como con la mejora continua de su eficacia, mediante:

- a) la comunicación a los colaboradores acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios **(véase boletines y capacitaciones),**

- b) el establecimiento de la política integrada de gestión ([véase 2.5 Política integrada de gestión](#)),
- c) el establecimiento de los objetivos integrados de gestión (**véase FOSG02 objetivos Integrados de gestión**),
- d) la realización de las revisiones por la dirección (**véase PRGE02 revisión por la dirección**), y
- e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de ICSA se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción (**Véase DGS07 Requisitos del cliente**).

5.3 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION

La alta dirección de ICSA se ha asegurado de que la política integrada de gestión:

- a) es adecuada a su misión,
- b) incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos integrados de gestión,
- d) es comunicada y entendida dentro de ICSA (**véase fondo de escritorio de PC, pendones, boletines y capacitaciones**),
- e) es revisada para su continua adecuación.
- f) Incluye un compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales ambientales, de seguridad y salud ocupacional.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos integrados de gestión

La alta dirección de ICSA se ha asegurado de que los objetivos integrados de gestión, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, se han establecido en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos integrados de gestión son medibles

y coherentes con la política integrada de gestión (**véase FOSG02 Objetivos integrados de gestión**).

5.4.2 Planificación del sistema integrado de gestión

La alta dirección de ICSA se ha asegura que:

- a) la planificación del Sistema Integrado de Gestión se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el [numeral 4.1](#), así como los FOSG02 Objetivos integrados de gestión, y
- b) se mantiene la integridad del Sistema Integrado de Gestión cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.4.3. Gestión del Riesgo

ICSA establece y mantiene un procedimiento documentado de gestión del riesgo que permite la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos. (**Véase PRSG01 Gestión del riesgo**).

5.4.4. Aspectos e impactos ambientales

ICSA establece y mantiene un manual documentado, para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (**véase PRSG01 Gestión del riesgo**).

5.4.5. Riesgos y peligros de seguridad y salud ocupacional.

ICSA establece y mantiene un manual documentado para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles necesarios. (**Véase PRSG01 Gestión del riesgo**).

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

ICSA determina las responsabilidades y autoridades que configuran articuladamente los cargos, las funciones y las relaciones, así como los niveles de responsabilidad y autoridad en la organización, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su misión y su función legal, que se encuentran establecidas en el Manual de Funciones (**véase manuales de funciones**) y en el Organigrama de ICSA (**véase DGGE06 Organigrama**).

La organización garantiza la idoneidad y confiabilidad de su personal, por medio de procedimientos adecuados de selección, contratación y verificación periódica de antecedentes. (**Véase PRGE10 Procedimiento de administración del talento humano**).

La alta dirección demuestra su compromiso involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección designó a la coordinadora administrativa como Representante de la Dirección para el Sistema integrado de Gestión mediante Comité de Gerencia del 20/11/2010, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan, mantienen y controlan los procesos necesarios para la implementación del Sistema integrado de Gestión;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de ICSA.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de ICSA y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema integrado de gestión (página web, intranet, correos electrónicos, celulares corporativos, avantel, Sistrans, fax, teléfono, chat corporativo y mensajería). Además, responde a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

ICSA garantiza la participación, la consulta, la representación y el compromiso de sus colaboradores frente al sistema integrado de gestión.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) de ICSA anualmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye:

- a) La evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL), incluidos la política integrada de gestión y los objetivos integrados de gestión (**véase PRGE02 procedimiento revisión por la dirección**).
- b) Resultados de la evaluación de riesgos.
- c) El desempeño global del sistema integrado de gestión.
- d) El cumplimiento de los objetivos y metas.
- e) El estado de las investigaciones de incidentes y accidentes.
- f) Los resultados de las auditorías, acciones preventivas, correctivas, de mejora, y revisiones anteriores.
- g) Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología, etc.
- h) Evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales y de seguridad y salud ocupacional
- i) Los resultados de la participación y consulta
- j) Las comunicaciones de las partes interesadas externas.

Los registros de las revisiones efectuadas por la dirección pueden ser consultados en el archivo de gestión de coordinación administrativa (**véase FOG02 revisión por la dirección**).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Para realizar la revisión por la dirección se debe tener la siguiente información:

- a) los resultados de auditorías (**FOSG07 Informe auditoria**),
- b) la retroalimentación del cliente (**FOSG08 Resultados encuesta de satisfacción del cliente**),
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio (**FOGE09 Comité mensual, FOSG02 Objetivos integrados de gestión y FOSG12 matriz de servicio no conforme**),
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas (**FOSG10 acción correctiva, preventiva y de mejora**),
- e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección (**FOGE02 revisión por la dirección**),
- f) los cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL),
- g) las recomendaciones para la mejora, y
- h) los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para ICSA, los cuales deben estar actualizados (**DGSG14 Análisis integral de riesgos**).

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) y sus procesos;
- b) la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

ICSA determina (*Presupuesto*) y proporciona (*Contratación de recurso humano, bienes, servicios, suministros, entre otros*) los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el Sistema integrado de Gestión y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (**véase *FOSG02 Objetivos integrados de gestión***).

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Los colaboradores de ICSA son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. (**Véase *manuals de funciones y hojas de vida***).

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

ICSA se asegura de:

- a) determinar la competencia necesaria de los colaboradores que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del servicio (**véase *manuals de funciones, PRGE01 Evaluación asociados de negocio – cliente; PRLG26 Evaluación asociados de negocio – proveedor de transporte y el PRGE08 Evaluación asociados de negocio – proveedor crítico***);
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera (**véase *FOGE04 Cronograma anual de capacitaciones***);
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas (**véase *FOGE82 Quiz posterior a capacitación***).
- d) asegurar de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos integrados de gestión (**véase *registros de capacitación del sistema integrado de gestión y boletines***), y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (**véanse *hojas de vida de colaboradores y registros de cumplimiento de requisitos de proveedores de transporte***).
- f) contar con un programa de prevención al consumo de alcohol y drogas.
- g) contar con un programa de concientización sobre amenazas (personales, locativas, operativas, ambientales y de seguridad y salud ocupacional).

6.3 INFRAESTRUCTURA

ICSA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo sede principal, sedes operativas, internet, energía eléctrica).
- b) equipos para los procesos (por ejemplo computadores, celulares, servidores, UPS, planta telefónica, impresoras, Sistrans, Siscon, Microsoft office, entre otros),
- c) servicios de apoyo (por ejemplo alarma monitoreada, planes corporativos, avanteles).
- d) Identificación de aspectos e impactos ambientales y su control

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

ICSA determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio mediante el desarrollo y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, el Análisis de riesgos de salud ocupacional y seguridad locativa, MASG11 Plan de Atención y Prevención de Emergencias, el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) y la Brigada de Emergencias, PRSG01 Gestión del riesgo, PRGE28 Procedimiento de identificación, intervención y prevención del acoso laboral, DGGE17 Programa de vigilancia epidemiológica.

7 PRESTACION DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ICSA planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación de la prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) **(véase el numeral 4.1).**

Durante la planificación de la prestación del servicio, ICSA determinó lo siguiente:

- a) Los objetivos integrados de gestión (**véase FOSG02 Objetivos integrados de gestión**) y los requisitos para la prestación del servicio están definidos (**véase DGSG07 Requisitos del cliente**).
- b) Se establecieron los procesos necesarios para la prestación del servicio (**véase DGSG02 Mapa de Procesos**) además de la elaboración de los diferentes documentos (**véase Listado Maestro de Documentos**) y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, seguridad, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo se encuentran definidos (**véase MALG11 Manual de Operaciones**).
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos (**véase registros en el MALG11 Manual de Operaciones**).

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

ICSA ha determinado:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de la prestación del servicio y las posteriores, se encuentran definidas. (**Véase DGSG07 requisitos del cliente, orden de servicios y MALG11 Manual de operaciones**).
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (**véase MALG11 Manual de operaciones**).
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio se encuentran determinados en la resolución de asignación de rangos de manifiestos en del Ministerio de Transporte. (**véase PRGE04 Procedimiento identificación y acceso a requisitos legales, PRGE26 Solicitud y asignación de rangos de manifiestos al Ministerio de Transporte, PRLG26 Procedimiento Evaluación de Asociados de Negocio - Proveedor de Transporte y INLG03 Verificación de Referencias y Antecedentes Proveedores de Transporte**).

- d) Los Requisitos adicionales determinados por ICSA se encuentran determinados en el MALG11 Manual de Operaciones.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

ICSA revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que ICSA se comprometa a proporcionar un servicio al cliente, y se asegura de que:

- a) están definidos los requisitos del servicio (**Véase Orden de servicios y/o contrato**) ;
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y
- c) ICSA tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos (**véase Administrador de órdenes de servicio**)

Cuando se cambien los requisitos del servicio, ICSA debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que los colaboradores correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

ICSA ha determinado e implementado las siguientes disposiciones para la comunicación con los clientes relativas a:

- a) La información sobre el servicio,
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones son atendidas por el asistente, coordinador(es) y director logístico(s), a través de celular ó correo corporativo, fijo (números de celular, Correos, número fijo)
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (véase **PRSG06 Medición de la satisfacción del cliente y a través de la página web**).
- d) La acción de respuesta oportuna y disponible por parte del Proceso de Logística las 24 horas del día.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

[Véase 3 Exclusiones.](#)

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

ICSA se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende de su impacto en la posterior prestación del servicio (**véase PRGE08 Procedimiento evaluación de asociados de negocio – proveedor crítico y el PRLG26 Procedimiento evaluación de asociados de Negocio - Proveedor de Transporte**). En ICSA se han identificado los proveedores que tienen un impacto significativo en la prestación de nuestro servicio:

- Servicio de Escoltas
- Proveedores de Transporte
- Puestos de Control
- Precintos de Seguridad
- Proveedores de ITR
- Proveedores de Efectivo
- Proveedor de Sistema de Transporte (SISTRANS)
- Seguridad monitoreada.
- Compañías aseguradoras
- Pagina web, servicio de Hosting y alquiler de dominio.
- Puntos de parqueo/ pernocte autorizado.
- Dotación.
- Dispositivos de seguimiento electrónico (GPS y Tags de radiofrecuencia - RFID).
- Gestión ambiental
- Seguridad y salud ocupacional

ICSA evalúa y selecciona a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por ICSA.

Los criterios para la selección y la evaluación de proveedores se encuentran establecidos en los procedimientos ***PRGE08 Procedimiento evaluación de asociados de negocio – proveedor crítico y el PRLG26 Procedimiento evaluación de asociados de Negocio - Proveedor de Transporte***. Los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas se encuentran en la carpeta de Documentación de Clientes y Proveedores críticos.

7.4.2 Información para las Compras.

La información de las compras describe el producto y/o servicio a comprar e incluye cuando es apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL).

ICSA se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados, antes de comunicárselos al proveedor (***Véase Contratos, Órdenes de compra y Acuerdos de cumplimiento de requisitos con proveedores críticos***).

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios comprados

ICSA ha establecido e implementado actividades de inspección y verificación necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados (***Véase Formato de Evaluación de requisitos de compra y Visitas de verificación de requisitos***).

Cuando ICSA o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, ICSA debe establecer en los requisitos de compra las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

ICSA planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del servicio (**Véase *MALG11 Manual de Operaciones***).
- b) La disponibilidad de Instrucciones de Trabajo (**Véase *documentación del proceso de logística***).
- c) El uso del equipo apropiado para la prestación del servicio (*por ejemplo los vehículos de carga, el SISTRANS, la página web, los celulares, avanteles, entre otros*).
- d) La disponibilidad y uso de los equipos de seguimiento y medición (Sistemas de información de Destino Seguro - puestos de control físicos y virtuales, Sistemas de información de GPS, Alcohólimetro y Medidor digital).
- e) La implementación del seguimiento y de la medición (**véase *PRLG01 Procedimiento control de tráfico, INLG01 Instructivo medidor digital Bosch e INLG02 Instructivo alcohólimetro Drive safety***).
- f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la prestación del servicio (**Véase *MALG11 manual de operaciones, MASG10 Manual de atención en caso de faltante o daño en la mercancía, Recibo de mercancías, Nota de inspección, PRSG06 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente, PRSG07 Procedimiento para encuestas de PQRS a proveedores de transporte***).
- g) La implementación de procedimientos para la inspección del transporte (***PRLG35 Procedimiento inspección de vehículos y contenedores***).

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

ICSA valida los procesos de prestación del servicio cuando los servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento y/o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

ICSA establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos (**Véase MALG11 Manual de operaciones y PRGE11 Empleo de precintos**).
- b) la aprobación de los equipos y la calificación de los colaboradores (**Véase PRLG26 Procedimiento evaluación de asociados de Negocio - Proveedor de Transporte y Formatos de evaluación de requisitos de compra**).
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos (**Véase MALG11 Manual de operaciones – escoltas, pesaje, repesaje y precintos y PRGE11 Empleo de precintos**).
- d) los requisitos de los registros (Tiquetes de báscula, Recibo de mercancías, trazabilidad),
y
- e) las validaciones posteriores requeridas (repesaje, aplica solo para casos especiales).

7.5.3 Identificación y trazabilidad

ICSA identifica sus movimientos por medio del número único del manifiesto, a través de toda la prestación del servicio.

ICSA identifica el estado del servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la prestación del mismo (**Véase PRLG01 Procedimiento control de tráfico, trazabilidad SISTTRANS, DGLG01 Rutas y puestos de control, DGLG05 Puntos de pernocte-parqueo autorizados, PRLG04 Procedimiento alimentación matriz GPS, PRLG06 Procedimiento reporte en ruta a cliente**).

Como la trazabilidad es un requisito, ICSA controla la identificación única del movimiento a través del número del manifiesto y mantiene los registros de todos los manifiestos.

7.5.4 Propiedad del cliente

ICSA cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control o estén siendo utilizados por la misma. ICSA identifica (*número único de manifiesto*), verifica (*trazabilidad, GPS,*

reportes, puestos de control, peso), protege y salvaguarda (precintos de seguridad, escoltas, seguros) los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, ICSA debe informar de ello al cliente (FOSG13 Reporte de novedades al cliente, Trazabilidad Sistrans) y mantener registros (cumplido, registro de trazabilidad).

7.5.5 Preservación del producto

ICSA deberá preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación (número único de manifiesto), manipulación, embalaje, almacenamiento y protección (Véase **SISTRANS consultar orden de cargue / planilla**).

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

ICSA ha determinado los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, los cuales aparecen descritos a continuación:

EQUIPOS ELECTROMEDICOS	
EQUIPO	CANTIDAD
Alcoholímetros	13

EQUIPOS ELECTRONICOS	
EQUIPO	CANTIDAD
Medidor digital	5

EQUIPOS MECANICOS	
EQUIPO	CANTIDAD
Balanza	1

8 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

ICSA planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio. (véase numeral [8.2.4 seguimiento y medición del servicio](#) y [8.3 control del servicio no conforme](#)).
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL). (véase numeral [8.2.2 Auditoría Interna](#)).
- c) Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) (véase numeral [8.5.1 Mejora continua](#)).

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL), ICSA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, el método que se ha determinado para obtener y utilizar dicha información son encuestas de satisfacción y reportes de PQRS (véase *PRSG06 Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente* y *FOSG08 resultados encuesta de satisfacción del cliente*).

8.2.2 Auditoría interna

ICSA llevara a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (***véase 7.1***), con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y BASC V4:2012 y con los requisitos del sistema integrado de gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Anualmente se establecerá el programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Al final de cada ejercicio de auditoría se hace medición de la gestión del Auditor y de la auditoría en general por parte de los auditados (**Ver FOG106 Evaluación Auditor interno**).

Se ha establecido el procedimiento documentado **PRSG04 Procedimiento Auditorías internas** para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Los registros de las auditorías y sus resultados se encuentran en el archivo de gestión de la Coordinación Administrativa (*véase registros de programa de auditorías, plan de auditoría, lista de verificación, informe de auditoría*).

El Líder del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación ([véase el numeral 8.5.2](#)).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

ICSA utiliza los métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable la medición de los procesos del sistema integrado de gestión (CALIDAD + SEGURIDAD + GESTIÓN AMBIENTAL + SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL). Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcance los resultados planificados, se llevarán a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente (**véase PRSG02 procedimiento acción correctiva y preventiva**).

- Indicadores dentro de cada proceso los cuales deben ser medidos por cada uno de los líderes y cuando no se alcancen los resultados planificados se tomarán las acciones correctivas correspondientes para asegurarse de la conformidad del servicio (**Véase FOSG02 objetivos integrados de gestión**).
- Comités de gerencia como mecanismo de seguimiento a los procesos de manera periódica donde también se toman acciones correctivas y/o preventivas (**Véase FOG09 comités mensuales**).
- Comités de bienestar (seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental, bienestar laboral, COPASO).
- Programa de vigilancia epidemiológica el cual se basa en el monitoreo constante de diversas variables que impactan la salud del trabajador, tales como las condiciones de salud, el riesgo psicosocial, el ausentismo y la aptitud ocupacional. (**véase DGGE17 Programa de vigilancia epidemiológica**).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

ICSA realiza un seguimiento y mide las características del servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esta actividad se realiza en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio según las disposiciones planificadas ([véase el numeral 7.1](#)). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los requisitos de aceptación (**Véase SISTRANS consultar orden de cargue / planilla**).

Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan la prestación del servicio al cliente (**Véase Log del SISTRANS**).

La prestación del servicio al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas ([véase el numeral 7.1](#)), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

ICSA se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Para lo cual se estableció el

procedimiento documentado **PRSG09 Servicio no conforme**, donde se definieron los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.

ICSA trata los servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, de la siguiente manera:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un servicio no conforme, este se someterá a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

ICSA establece y mantiene procedimientos para identificar y responder a situaciones críticas, al igual que para prevenir el impacto y el efecto que estos eventos o situaciones pueden generar a las operaciones o a la imagen de la organización. (***Véase MAGE08 Manual de evacuación en caso de incendio, MAGE09 Manual de evacuación en caso de temblor, PRGE09 Procedimiento de alerta y evacuación, MAGE10 manual en caso de ingreso de personal no autorizado a instalaciones, MAGE11 Manual en caso de recibo de correo sospechoso, MAGE12 Manual para detección de conspiración interna, MAGE13 Manual en caso de robo en instalaciones o en el desarrollo de funciones de campo, MAGE14 Manual en caso de accidente en instalaciones o en el desarrollo de funciones de campo, MASG02 Manual de atención de un vehículo en caso de demora, MASG03 Manual de atención de un vehículo en caso de accidente, MASG04 Manual de atención a un vehículo en caso de varada, MASG05 Manual de atención a un vehículo en caso de hurto, MASG06 Manual de atención a un vehículo en caso de contaminación, MASG07 Manual de actuación en caso de encontrar en el vehículo materiales no declarados, MASG08 Manual de actuación en caso de encontrar personas no autorizadas en el vehículo o en el contenedor/carrocería, MASG09 Manual de elaboración de documentos de transporte en caso de falla del servidor central, caída de***

energía o caída del internet, MASG10 Manual e actuación en caso de faltante o daños en la mercancía, MASG11 Plan de atención y prevención de emergencias).

Se deben mantener registros (***véase FOSG12 Matriz de servicio no conforme***) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

ICSA ha determinado, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto incluye los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (***véase Encuestas de satisfacción de clientes y proveedores de transporte***),
- b) la conformidad con los requisitos del servicio (***véase 8.2.4***),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véanse los numerales [8.2.3](#) y [8.2.4](#)),
y
- d) los proveedores (***véase PRLG26 procedimiento evaluación de asociados de negocio - proveedor de transporte y PRGE08 procedimiento evaluación de asociados de negocio - proveedor crítico***).

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua.

En ICSA se evidencia la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión (Calidad + Seguridad + Gestión Ambiental + Seguridad y Salud Ocupacional) mediante la aplicación de la política integrada de gestión, los objetivos integrados de gestión, los

resultados de las auditorías internas, el análisis de los diversos datos relativos a la prestación de los servicios, las acciones correctivas y preventivas y la revisión anual del sistema por parte de la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

ICSA toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para lo cual se estableció el procedimiento documentado **PRSG02 Procedimiento acción correctiva y preventiva** que define los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

ICSA debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Para lo cual se estableció el procedimiento documentado **PRSG02 Procedimiento acción correctiva y preventiva** que define los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Cardona Martínez	Rosa Julia Martínez Gómez	Marta Lucia Martínez Gómez
Coordinadora Administrativa	Subgerente	
David Covelli	Jorge Diego Cardona B.	
Coordinador Logístico	Director Logístico	
	Álvaro Cardona Acosta	Gerente
	Director Financiero	
Ana María Jiménez Trujillo	Lucas Cardona Martínez	
	Jefe de Sistemas y Mantenimiento	
Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos	Germán Ariza Toro	
	Jefe de Facturación	
	Bernarda Monsalve Betancur	
	Jefe Contable	
16/04/2014	16/04/2014	16/04/2014