
	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1. Objetivo del manual</b>	<b>2</b>
<b>2. Quienes somos.</b>	<b>2</b>
2.1 Misión	2
2.2 Visión	2
2.3 Política de calidad y seguridad	2
2.4 Objetivos de calidad y seguridad	3
2.5 Valores corporativos	4
2.6 Requisitos legales y del cliente	5 – 6 - 7
<b>3. Alcance de la certificación</b>	<b>7</b>
<b>4. Exclusiones</b>	<b>7</b>
<b>5. Nuestros procesos</b>	<b>7</b>
<b>6. Estructura documental</b>	<b>8</b>
<b>7. Referencia de cumplimiento de requisitos vs. Documentos de la organización</b>	<b>9</b>
<b>8. Anexos caracterizaciones procesos de:</b>	
Gerencia	Administrativo y financiero
	Comercial
	Operaciones
Calidad y seguridad	Gestión humana
	Compras
	Mantenimiento

**NOTA:** Este documento una vez se entrega a clientes externos (clientes, proveedores ó ente acreditador) deja de ser copia controlada, en caso que usted requiera saber en qué número de versión va este documento debe dirigirse al proceso de Gestión de Calidad y seguridad (Director de Calidad y seguridad) quien confirmará información y en caso que se encuentre el documento en una nueva versión se le hará llegar de manera física ó magnética.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

Evidenciar que la organización cuenta con un sistema dinámico y flexible acorde a satisfacer y dar cumplimiento a los requisitos del:

• Cliente	• Socios	• Legales y reglamentarios	• Normativos
-----------	----------	----------------------------	--------------

## 2. QUIENES SOMOS.

Para la estructuración de la misión y la visión se tuvo en cuenta la razón social de la organización y como esta se proyecta verse siempre en el mercado.

2.1 MISION	2.2 VISION
<p>VAN DE LEUR TRADING S.A.S BRINDA SERVICIOS EN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TRANSPORTE DE CARGA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN</li> <li>✓ ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA</li> <li>✓ ACOMPAÑAMIENTO DE MERCANCÍAS</li> <li>✓ SEGURIDAD EN LA CADENA LOGISTICA PARA EVITAR CONTAMINACION DE LA CARGA</li> <li>✓ CARGUE Y DESCARGUE DE CONTENEDORES LLENOS Y VACIOS</li> </ul>	<p>SER LIDERES EN LA OPERACIÓN LOGISTICA DEL TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE DE IMPORTACION Y EXPORTACION, EN EL SUR OCCIDENTE, CONTANDO CON UNA INFRAESTRUCTURA ENCAMINADA A SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DEL MERCADO, GARANTIZANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD</p>

## 2.3 POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Para estructurar la política se tuvo en cuenta los requerimientos del cliente y los requerimientos de la organización (financieros, seguridad, tecnológicos, operativos) y los amenazas realizando una matriz donde se determina el nivel de relación que tiene el interés del cliente vs. el interés de la organización dándole así una calificación y de acuerdo a los resultados se establece a que se le debe mayor prioridad. Se genero de esta manera una política de calidad y seguridad general, la cual fue socializada con toda la organización.

La construcción de la política, misión, visión, objetivos y valores estuvo liderada por la alta dirección en apoyo con los líderes de los procesos, y la política es que de manera anual deben ser revisados y ajustados si aplica y nuevamente socializados con todos los miembros de la organización y partes interesadas cuando aplique.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

**NUESTRO PROPOSITO ES GARANTIZAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.  
PARA LO CUAL CONTAMOS CON:**


UNA SOLIDA INFRAESTRUCTURA PARA EL TRANSPORTE DE CARGA, UN TALENTO HUMANO CONFIABLE, COMPETENTE Y COMPROMETIDO CON LA MEJORA CONTINUA Y CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE SEGURIDAD, PREVINIENDO AMENAZAS COMO EL NARCOTRAFICO, EL TERRORISMO, LA DELINCUENCIA ORGANIZADA Y LAS ACCIONES SUBVERSIVAS.

DANDO COMO RESULTADO, LA DISPONIBILIDAD, EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO EN LA ENTREGA DE LA CARGA Y UN PRECIO COMPETITIVO, AFIANZANDO EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO Y LA RENTABILIDAD ESPERADA POR LOS SOCIOS

## 2.4Objetivos de calidad y seguridad


Se desarrolla la planeación estratégica, donde se alinea los objetivos vs. Las perspectivas, de tal forma que pueda evaluar el propósito de la organización (política de calidad y seguridad), el cual se ha plasmado en la política de calidad y seguridad; en esta planeación se determinaron objetivos a los cuales se les estableció indicadores y procesos responsables, también se fijo una meta, frecuencia de medición, unidad de medida y unas estrategias para poder obtener las metas establecidas.

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO RESPONSABLE
FINANCIERA	RENTABILIDAD	MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO - COMPRAS
		MARGEN NETO DE UTILIDAD	
	LIQUIDEZ	CAPITAL DE TRABAJO	GERENCIA COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
		RAZON CORRIENTE	
		ROTACION CXC	COMERCIAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
		ROTACION CXP GENERALES	
		ROTACION CXP ESPECIAL	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
PROCESOS	CRECIMIENTO	CRECIMIENTO EN VENTAS	GERENCIA Y COMERCIAL
	INFRAESTRUCTURA	GESTION DE MANTENIMIENTOS	MANTENIMIENTO
	MEJORAMIENTO CONTINUO	GESTION DE MEJORAS EN LOS PROCESOS	TODOS LOS PROCESOS
	PRODUCTIVIDAD	EVALUACION DE PROVEEDORES	COMPRAS
		GESTION DE VIAJES POR VEHICULO	OPERACIONES
		AUDITORIAS INTERNAS	CALIDAD Y SEGURIDAD
		NOVEDADES DE SEGURIDAD	
CLIENTES	SATISFACCION DEL CLIENTE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	CALIDAD Y SEGURIDAD
		INSPECCION DE CONTENEDORES	
		ENCUESTAS	
TALENTO HUMANO	CONTAR CON UN TALENTO HUMANO COMPETENTE	ENCUESTAS	COMERCIAL
		RECLAMACIONES	OPERACIONES
		CUMPLIMIENTO	
		CUMPLIMIENTO	
TALENTO HUMANO	CONTAR CON UN TALENTO HUMANO COMPETENTE	COMPETENCIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL	TALENTO HUMANO
		EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	
		EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

## 2.5 Valores corporativos

VALOR	PRINCIPIO
<b>HONESTIDAD</b> Es lo que nos mueve para actuar con moralidad, honradez, integridad, sinceridad y transparencia para comportarnos, pensando en el bien común.	Los colaboradores de VDL desarrollamos con honradez nuestras actividades, dejando a un lado los intereses particulares y buscando siempre el bien para nuestros clientes internos y externos.
<b>RESPONSABILIDAD</b> Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de nuestras decisiones, actos u omisiones respondiendo por ellas ante los demás.	Los colaboradores de VDL. estamos comprometidos con el ejercicio de nuestras funciones ante la empresa, la comunidad en general, clientes, entes de control, gobierno y el medio ambiente, asumiendo las consecuencias de nuestras acciones u omisiones, reconociendo y reparando los errores.
<b>RESPECTO</b> Es reconocer, valorar y aceptar la dignidad de las personas, comprendiendo la diversidad de las formas de pensar, sentir y actuar.	Los colaboradores de VDL expresamos respeto por nosotros mismos y brindamos un trato humano a los compañeros de trabajo, clientes, proveedores y comunidad en general, reconociéndolos como personas con derechos sin ninguna discriminación
<b>LEALTAD</b> Es el comportamiento fiel de nuestro proceder frente a la Empresa, las personas, las ideas y la comunidad.	Las actuaciones de los colaboradores de VDL se fundamentan en la fidelidad ante nuestra Empresa, los clientes y demás partes interesadas, permitiendo de esta manera, incrementar la confianza y el sentido de pertenencia.
<b>EFFECTIVIDAD</b> Es lograr los objetivos de nuestra empresa, con calidad, al menor costo y tiempo posible	Los colaboradores de VDL. Actuamos con eficiencia en el manejo de los recursos y eficacia para lograr los objetivos y cumplir la misión de la empresa, en beneficio de nuestros clientes y demás partes interesadas
<b>EQUIDAD</b> Es dar a cada quien lo que corresponde, por sus méritos y actos, con justicia, de manera legítima y recta.	VDL. garantiza un trato justo en las relaciones laborales y brinda a sus distintos grupos de interés igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y recursos, sin consideración de género, raza, religión, política o condición social.

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

## 2.6 Requisitos legales y del cliente

La alta dirección en coordinación con los responsables de cada proceso determinaron cuales son los compromisos legales, que la organización debe cumplir para su operación y también cuales son los requerimientos que son de vital importancia para el cliente; generando así una matriz de relación de compromisos a cumplir, no solo con el cliente si no con las demás partes interesadas y se relaciono que proceso es responsable de velar por la actualización o renovación de las mismas.

- **Requisitos del cliente**

- ✓ Disponibilidad
- ✓ Oportunidad en la entrega de los productos y demás requerimientos
- ✓ Protección y seguridad en la carga
- ✓ Atención calidad y profesional

- **Requisitos legales y reglamentarios**

A continuación se visualiza matriz con requisitos que la organización debe cumplir para su funcionamiento.



# MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD


Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad

PROCESOS RESPONSABLES							
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO		CALIDAD Y SEGURIDAD		TALENTO HUMANO	MANTENIMIENTO	OPERACIONES	
Nº	Requisito	Grupos de interés que requiere el documento ó información					ACTUALIZACION O RENOVACION
		CLIENTES	Proveedor	Institución Financiera	Socios	Ente Gubernamental	
1	Escritura de Constitucion - Reformas			X			Cuando se realicen reforma
2	Cámara de Comercio (**)	X	X	X		X	ANUAL - MARZO
3	Registro Único Tributario (RUT) (**)	X	X	X		X	SI HAY CAMBIOS ACTIVIDAD
4	Cédula del Representante Legal (**)	X	X	X		X	Cuando la Registraduria modifique ultima 31 Julio/2010
5	Habilitacion Ministerio Transporte Res 0179	X			X	X	Indefinida mientras subsistan las condiciones exigidas para su otorgamiento
6	Registro Libros Oficiales				X	X	Cuando se utilice la totalidad del libro registrado
7	Resolución de la facturación	X				X	C/2 AÑOS- Vence SEP 19/2014 - Renovacion 15 dias antes SEP 4/2014
8	Certificado de revisor fiscal			X		X	ANUAL PARA LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
9	Certificado de contador			X		X	Antes de la asamblea Marzo cada año
10	Estados financierosI (**)	X		X	X	X	Antes de la asamblea Marzo cada año
11	Declaración de renta (**)	X		X	X	X	De acuerdo a plazos emitidos por la DIAN
12	Declaracion Industria y Comercio					X	Anual plazos entregados por cada Municipio
13	Referencias comerciales (**)	X	X	X			SEGÚN SE REQUIERA
14	Referencias bancarias(**)	X	X				SEGÚN SE REQUIERA
15	Pagaré firmado (**)			X			SEGÚN SE REQUIERA
16	Formato de Solicitud de Crédito del cliente (**)		X				SEGÚN SE REQUIERA
17	Inscripcion DIAN para ejercer actividad como transportador modalidad Transito Aduanero Res 2213 10 MARZO 2010 CODIGO 567 - 5 AÑOS Modificado Resolucion 007207 22 JUN 2011 cambio a VDL SAS	X				X	nv
18	Póliza de garantía y cumplimiento DTA(**) 45-43-101001444 Seguros del Estado vigencia 10 de Junio de 2011 hasta 10 de Septiembre de 2012	X				X	Renovar dos (2) meses antes del vencimiento de su vigencia Dic 10/2013-renovar Oct 10/2013
19	Poliza Mercancias	X					ASEGURADA ALLIANZ Poliza TRTE- 021156714 Sept 25/2015 A Sept 24/2013 - Julio / 2013 cotizacion minimo a 3 Cias de Seguros
20	Poliza Vehiculos - RC	X			X		ASEGURADORA ALLIANZ Poliza Colectiva 021148898 Hasta Octubre 24/2013 Julio / 2013 cotizacion minimo a 3 Cias de Seguros
21	Poliza Pyme				X		Aseguradora ALLIANZ No. 021150367/0 Hasta Sept 24/2013 Julio / 2013 cotizacion minimo a 3 Cias de Seguros
22	Carta de certificación de aporte a Salud y Parafiscales (Revisor Fiscal)					X	ANUAL PARA LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
23	Propiedad intelectual- derechos de autor				X	X	Cuando se cambie o adquiera software
	SIPLAFT	X	X	X	X	X	Implementacion Gerencia nombrando oficial de cumplimiento
25	Antecedentes disciplinarios del Representante Legal (Procuraduría)					X	ANUAL
26	Codigo Sustantivo del Trabajo				X	X	NA
27	Seguridad social	x			X	x	MENSUAL
28	Reglamento de Trabajo				X	X	NA
29	Reglamento Higiene y Seguridad Industrial				X	X	NA
30	Comité Paritario Salud Ocupacional				X		2012 - 2014

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	<b>Fecha edición: Enero 2011</b>
		<b>Fecha actualización: Feb. 2013</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Proceso: Calidad y Seguridad</b>


29	Reglamento Higiene y Seguridad Industrial				X	X	NA
30	Comité Paritario Salud Ocupacional				X		2012 - 2014
31	Progama Salud Ocupacional				X	X	ANUAL
32	Concepto sanitario				X		ANUAL - Vcto Diciembre/2012
33	Certificación de calidad ISO 9001	X					ANUAL
34	Certificación 28000	X	X		X		ANUAL
35	Licencia Funcionamiento Supervigilancia Res 651 2/4/2011	X			X	X	Tres (3) años hasta FEB /3/2014
36	permiso de porte de armas					X	Revalidacion depende INDUMIL - VDL/2 AÑOS
37	Afiliación Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana					X	Certificado 1023 Sepbre 16/2011-cada tres meses-Vcto Dic 16/2011
38	Certificación supervigilancia de escoltas	X				X	Revalidacion autonoma cada Empresa - carnet lo elabora VDL
36	Poliza Seguro responsabilidad civil extracontractual	X				X	ANUAL
37	Informe supervigilancia					X	TRIMESTRAL
38	3075 DE 1997	X					
39	Certificados de revision tecnico mecanica	X				X	ANUAL Software Navisaf y Ecom Operaciones - conductores
40	Seguro obligatorio vehículos	X				X	ANUAL Mantenimiento- Software Navisaf y Ecom Operaciones - conductores
41	Manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera	X			X	X	Cuando se realicen reformas

### 3 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

<b>Transporte terrestre de carga de importación y exportación Almacenamiento de contenedores</b>	<b>Import and export inland freight transport Containers storage</b>
--	--

### 4. EXCLUSIONES

**NTC ISO 9001:2008:** 7.3 diseño y desarrollo: La organización se dedica a la prestación de

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

un servicio donde el cliente es quien determina los requisitos a cumplir como son la cantidad de contenedores a ser transportados y a nivel interno ya se dispone de los vehículos y el personal que lo va a transportar, donde no se requiere procedimientos de diseño y desarrollo; además el servicio prestado por la empresa se encuentra regulado por el Ministerio de Transporte y la DIAN, por tanto no se realiza modificaciones para la prestación del servicio

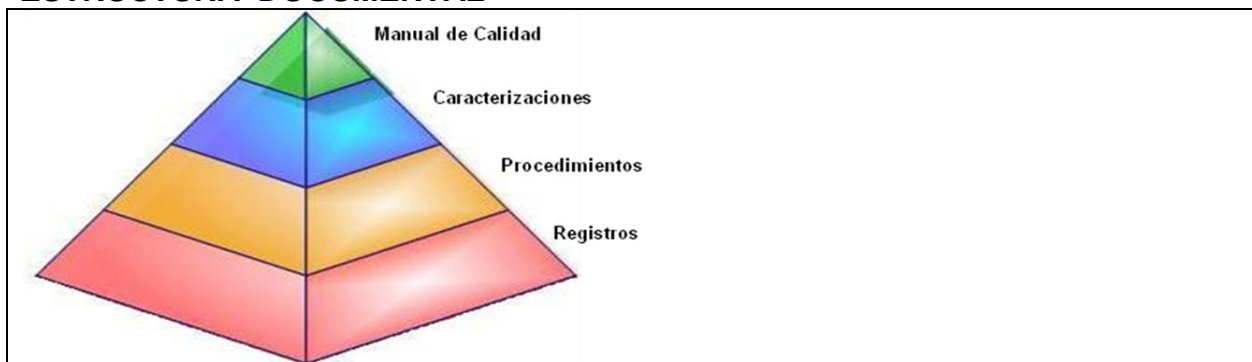
**NTC ISO 28000: 2007:** Para esta norma aplican todos los requisitos

## 5. NUESTROS PROCESOS




**Nota:** el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo es subcontratado

## 6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL





	MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

## 7. REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS VS. DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

A continuación se puede observar la documentación y registros que se han desarrollado para darle cumplimiento a los requisitos establecidos tanto a la NTC ISO 9001:2008 como ISO 28000

***A continuación se evidencia la relación de requisitos ISO 9001:2008 vs. La documentación que la organización desarrollo para darle cumplimiento a cada uno de estos.***



## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad

### 4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

#### 4.1. REQUISITOS GENERALES

REQUISITO	SOPORTE DOCUMENTAL	OBJETIVO
a.	Mapa de Procesos	Evidenciar procesos estratégicos, de realización del producto y de apoyo que tiene la organización.
b	Caracterizaciones	Identificar de manera didáctica las actividades macro que hace un proceso en cuanto al ciclo PHVA, objetivos, alcance e interacciones con otros procesos, parámetros de control, mecanismos de seguimiento y medición, responsables.
c.	Procedimientos, Instructivos, registros de control	Determinar de manera específica las actividades que se requieren y los controles que deben de tenerse en éstas.
d.	Prepuestos, planificación estratégica y planificación del SGC	En estos documentos se contemplan los requerimientos generales que la organización requiere
e.	Registros e Indicadores	Son mecanismos de seguimiento y medición para determinar cumplimientos de objetivos de la organización.
f.	Reporte de mejoras	Cada proceso establece las necesidades de mejorar ya sean correctivas o preventivas

#### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

##### 4.2.1 GENERALIDADES

REQUISITO	SOPORTE DOCUMENTAL	OBJETIVO
a	Política y Objetivos corporativos	Definir el propósito de la organización y establecer objetivos para evaluar el cumplimiento del propósito.
b. 4.2.2	Manual de Calidad	Se evidencia de manera global como la organización le da cumplimiento a la normatividad en todos los procesos que hacen parte de ésta.
c.	Procedimientos obligatorios: Control de documentos, registros, no conformes, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas	Estos documentos contribuyen a la adecuada administración del SGC de la organización
4.2.3	Procedimiento de Control de	Tener una metodología clara de que como se deben administrar los documentos y registros internos y externos que se manejan en toda la organización.
4.2.4	Documentos y Registros	



## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION


#### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

REQUISITO	SOPORTE DOCUMENTAL	OBJETIVO
a 5.2	Matriz de relacion requisitos clientes, legales y reglamentarios	Evidenciar todos los compromisos que la organización debe tanto con cliente como con las partes interesadas (proveedores, entes de control, o a nivel interno)
b. 5.3	Politica de calidad matriz para generar la politica de calidad	Se establece para determinar cual es el proposito de la organización en la matriz se determinan tanto los intereses del cliente como de la organización
c. 5.4.1	objetivos de calidad los cuales se evidencia en la planificación estratégica	Para evaluar el cumplimiento de la politica de calidad, se establecen metas, responsables y frecuencia de revision de los objetivos
d. 5.6	Guia de revision por la gerencia actas de revision gerencial	En la guia se establece el compromiso de la alta dirección y define que tipo de informacion debe revisar y la frecuencia, y en las actas son los registros que evidencian que se realizaron las revisiones respectivas
e. 5.4.2	Prepuestos, planificación estratégica y planificación del SGC Planificación del sistema de gestion de la calidad	En estos documentos se contemplan los requerimientos generales que la organización requiere Este registro se establecen las actividad macro que se requieren ya sea para implementar, mantener o mejorar el SGC
5.5.1	Organigrama y Manuales de Funciones	Definir responsabilidades y autoridad que tiene cada cargo dentro de la organización.
5.5.2	Carta de Nombramiento	Definir responsabilidades y autoridad para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.
5.5.3	Cartelera, Pendones, Registros de Asistencia a reuniones, registros de Distribución de documentos	Brindar información oportuna a todos los colaboradores de la organización.
5.6	Actas de revisión por la dirección	Evidenciar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad en toda la organización.


### 6. GESTION DE LOS RECURSOS

#### 6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

REQUISITO	SOPORTE DOCUMENTAL	OBJETIVO
6,1	Prepuestos, planificación estratégica y planificación del SGC	En estos documentos se contemplan los requerimientos generales que la organización requiere
6,2 6.4	Procedimiento gestión humana	Evidenciar como se administra el talento humano en cuanto a definición de perfiles de cargo, manuales de función, selección, contratación, inducción y entrenamiento, formación, clima organizacional y evaluaciones de competencia y desempeño.
6,3	Programa de Mantenimiento de máquinas, hojas de vida	Mantener equipos en óptimas condiciones que garanticen la calidad del producto.
6.4 7.5.5	Planificación de realización del producto Plan preservacion en almacen Procedimiento gestion humana	Donde se establece cuando aplique bajo que condiciones de temperatura se debe operar o bajo que condiciones controladas debe conservarse materias primas o insumos En procedimiento de gestion humana se considera el programa de seguridad y salud ocupacional

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	<b>Fecha edición: Enero 2011</b>
		<b>Fecha actualización: Feb. 2013</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Proceso: Calidad y Seguridad</b>


<b>7. REALIZACION DEL PRODUCTO</b>		
<b>7.1 PLANIFICACION DE REALIZACION DEL PRODUCTO</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>SOPORTE DOCUMENTAL</b>	<b>OBJETIVO</b>
7,1	Planificación de la realización de la prestación del servicio	Definir las etapas que se requieren con sus respectivos controles para la prestación del servicio
7,2	Procedimiento Comercial	Definir la metodología que se debe aplicar para contactar un cliente, negociaciones, retroalimentaciones con el mismo,. Seguimiento y medición de éste.
7,4	Procedimiento de Compras	Definir actividades que se deben realizar para gestionar una compra a tiempo, con calidad, buen nivel de negociación y controles de calidad a productos, insumos ó servicios adquiridos.
7,5,1	Remesas, Manifiestos, software, formatos de inspección de contenedores, comodato, autorización de retiro, declaraciones de importación, ORDEN FOT, CHANCE, TIQUETE DE BASCULA, VISITA, CONFIRMACION DE ENTURNAMIENTO.	En estos registros se dan instrucciones claras de las cargas a movilizar, ya sean de importación o exportación, dirección, y demas información que se requiera; se determinan inspecciones a los contenedores para la seguridad de la carga
7.5.2		
7.5.3	Sistema Satelital	permita saber la ubicación de vehiculo y retroalimentar a los clientes y procesos internos para la seguridad y la logística del vehiculo
7.5.4	politicas de operación	En estas se establecen politicas claras para una adecuada gestión de los procesos
7,6	certificados de calibracion	Velar por tener unos equipos de medida confiables.
<b>8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>SOPORTE DOCUMENTAL</b>	<b>OBJETIVO</b>
8.1	Reporte de no conformes	De que todos los procesos reportes los respectivo no conformes para asi realizar analisis y generar mejoras
8.2.1	Encuestas de satisfaccion e indicador de reclamaciones y/o devoluciones, indicador de cotizaciones,	Para evaluar el nivel de satisfacción que los clientes tienen hacia la organización
8,2,2	Procedimiento de auditorias internas	Determinar la metodologia se que debe llevar a cabo para la aplicación de auditoria internas
8.2.3	Indicadores de gestion en cada proceso	Estos se utilizan para evaluar la gestion de cada proceso en cuento al cumplimiento del objetivo del mismo, asi como el logro de objetivos institucionales
8.2.4	Orden de trabajo	En esta se evidencia que seguimiento se le realizo al producto
8.3	Procedimiento de no conformes y mejoras	Donde se establece que metodologia se debe llevar a cabo para la identificacion, registro de no conformes, su analisis y la generacion de acciones correctivas y preventivas
8.4		
8.5		

	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

***A continuación se evidencia la relación de requisitos ISO 28000 vs. La documentación que la organización desarrollo para darle cumplimiento a cada uno de estos.***

REQUISITO	SOPORTE DOCUMENTAL
<b>4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>	
Política de gestión de la seguridad	Política de calidad y seguridad
Planificación de la seguridad	plan de calidad y seguridad
Implementación y operación	Procedimiento de seguridad
Verificación y acción correctiva	Procedimiento de no conformes y mejoras
Revisión por la dirección	actas de revisión gerencial y guía de la revisión gerencial
Mejora continua	Procedimiento de no conformes y mejoras
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES</b>	
Identificar amenazas	Procedimiento de seguridad
Evaluar riesgos	Procedimiento de no conformes y mejoras
Controlar y mitigar consecuencias de los riesgos	
Mejorar continuamente la eficacia	
Definir el alcance	Manual de calidad y seguridad
<b>4.2 POLITICA DE GESTION DE LA SEGURIDAD</b>	
Autorizar política de gestión de la seguridad	Política de calidad y seguridad, matriz para la elaboración de la política de calidad y seguridad
<b>4.3 EVALUACION DEL RIESGO DE SEGURIDAD Y PLANIFICACIÓN</b>	
<b>4.3.1 Evaluación del riesgo de seguridad</b>	Procedimiento de seguridad, procedimiento de no conformes y mejoras, planificación estratégica, brigada de emergencias, panorama de riesgos, procedimiento administración del talento humano, plan de calidad y seguridad



	<b>MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD</b>	Fecha edición: Enero 2011
		Fecha actualización: Feb. 2013
		Versión: 003
		Proceso: Calidad y Seguridad

<b>4.3.2 Requisitos de seguridad legales estatutarios y otros regulatorios</b>	Matriz de Relación requisitos cliente, legales y reglamentarios
<b>4.3.3 Objetivos de la gestión de la seguridad</b>	Planificación estratégica
<b>4.3.4 Metas de gestión de la seguridad</b>	Planificación estratégica
<b>4.3.5 Programa de gestión de la seguridad</b>	Presupuesto, planificación estratégica, plan de calidad y seguridad
<b>4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN</b>	
<b>4.4.1 Estructura, autoridad y responsabilidad para la gestión de la seguridad</b>	Organigrama, planificación estratégica, nombramiento de representante de la dirección, caracterizaciones
<b>4.4.2 Competencia, entrenamiento y toma de conciencia</b>	Procedimiento de administración del talento humano
<b>4.4.3 Comunicaciones</b>	Procedimiento control de documentos y registros, carteleras, circulares
<b>4.4.4 Documentación</b>	Política de calidad y seguridad, alcance definido en manual de calidad y seguridad, caracterizaciones de los procesos
<b>4.4.5 Control de documentos y datos</b>	Procedimiento control de documentos y registros, carteleras, circulares
<b>4.4.6 Control operacional</b>	plan de calidad y seguridad
<b>4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad</b>	Identificación panorama de riesgos, brigada de emergencias
<b>4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño de seguridad</b>	procedimiento de auditorias internas, plan de calidad y seguridad, identificación de panorama de riesgos
<b>4.5.2 Evaluación del sistema</b>	Procedimiento de auditorias internas
<b>4.5.3 Fallas relacionadas con la seguridad, incidente, no conformidades y acciones correctivas y preventivas</b>	Procedimiento de no conformes y mejoras
<b>4.5.4 Control de registros</b>	Procedimiento control de documentos y registros
<b>4.5.5 Auditoria</b>	Procedimiento de auditorias internas
<b>4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	actas de revisión gerencial y guía de la revisión gerencial

A continuación se evidencian las caracterizaciones de los procesos que se han determinado en la organización, las cuales tienen un objetivo, alcance, responsable, entradas y salidas, se evidencia su ciclo PHVA y los mecanismos de seguimiento y control cuales consisten en indicadores, relación de requisitos legales y reglamentarios que cada proceso debe cumplir, la relación de documentos y registros que soporta su proceso y las políticas de operación que se han determinado para que estas sean socializados con los demás procesos.



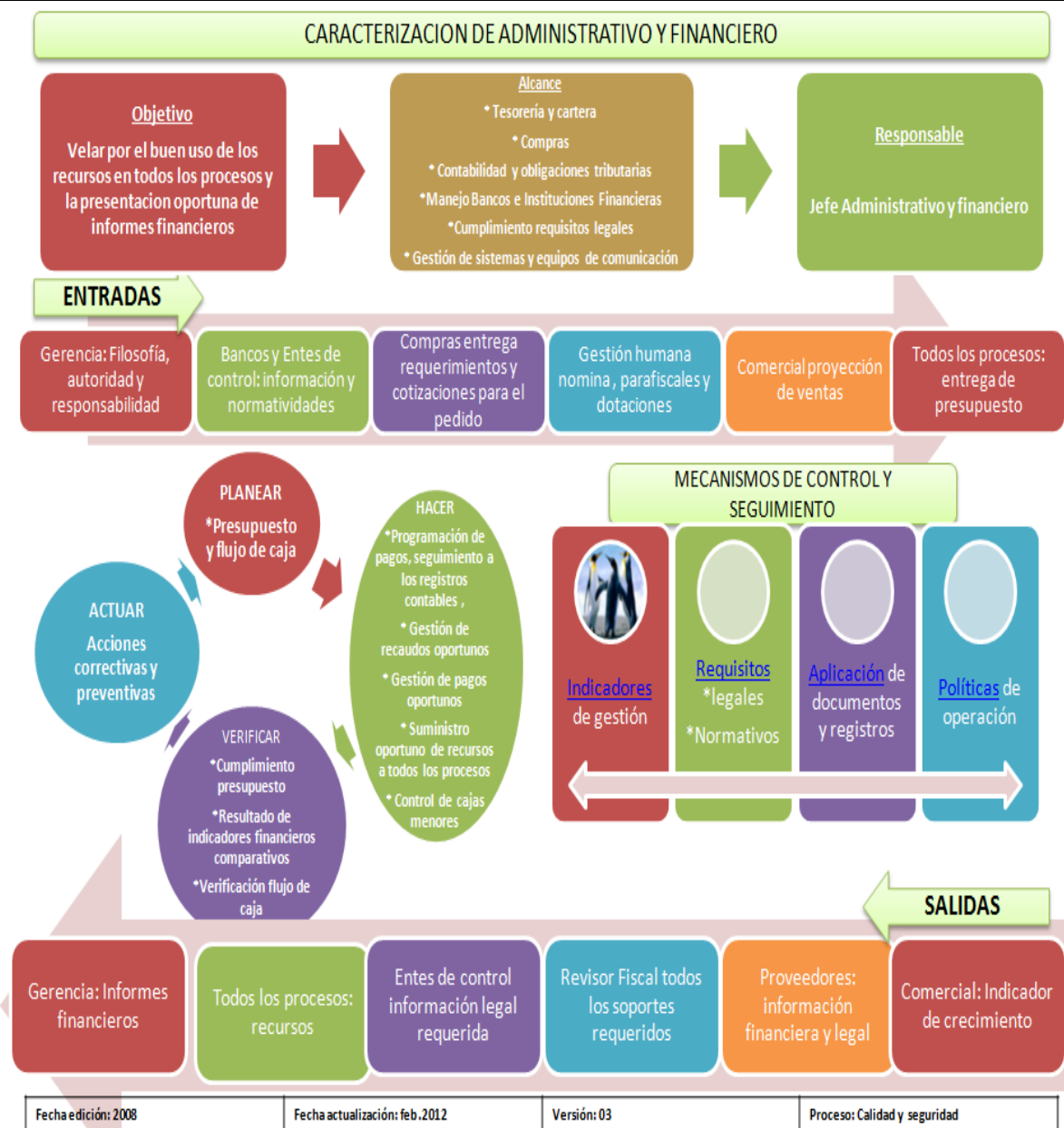
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad





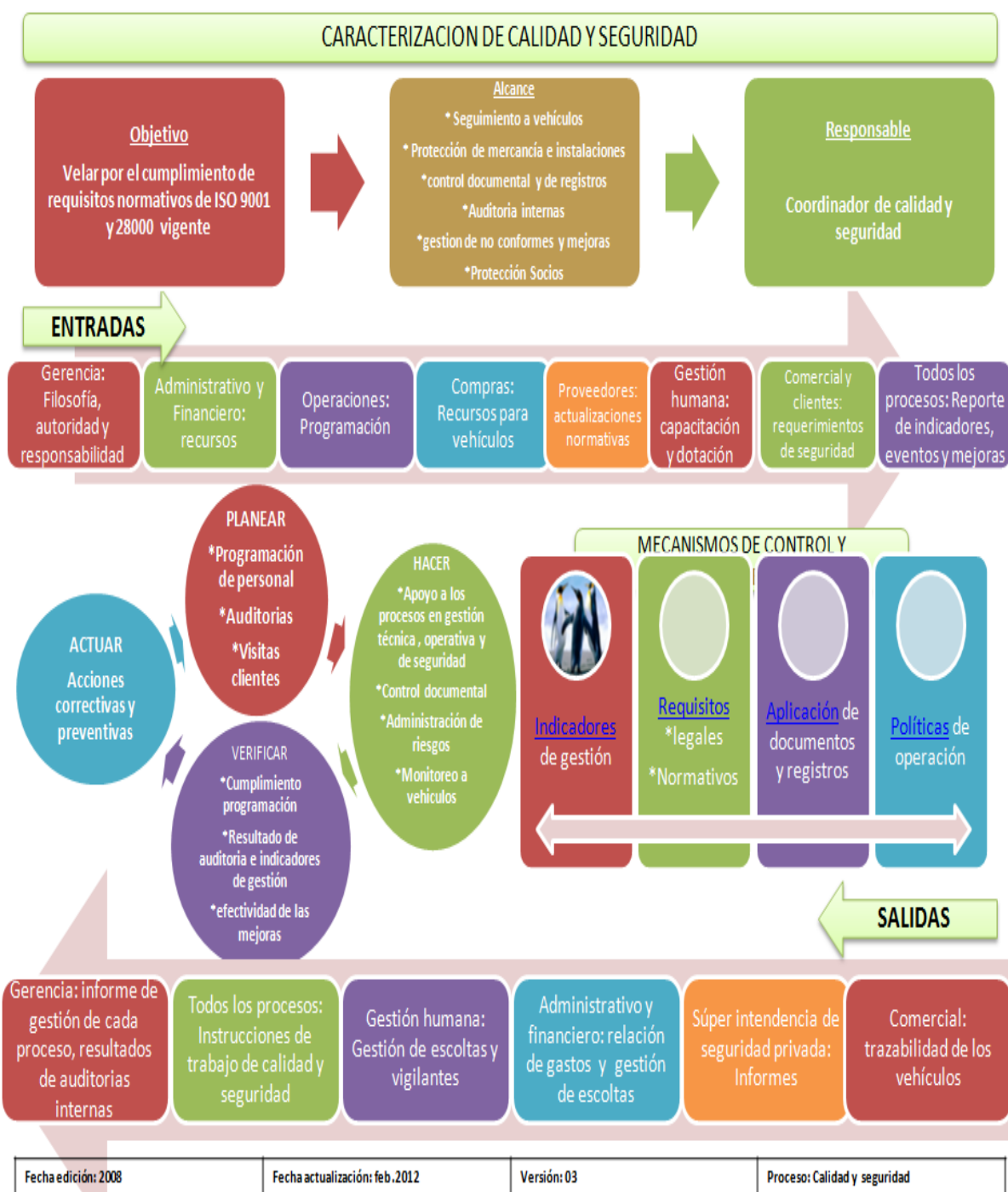
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad







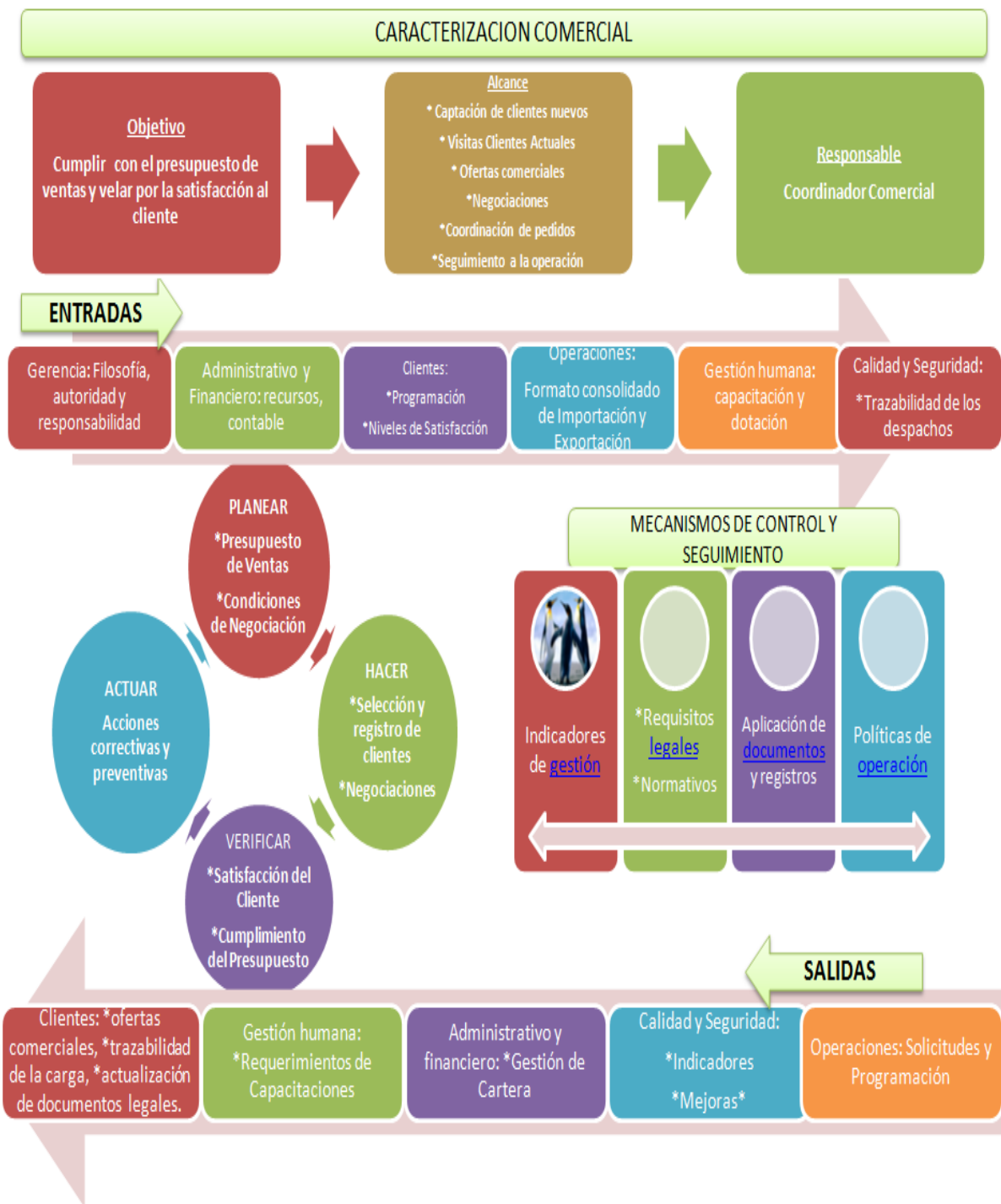
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad





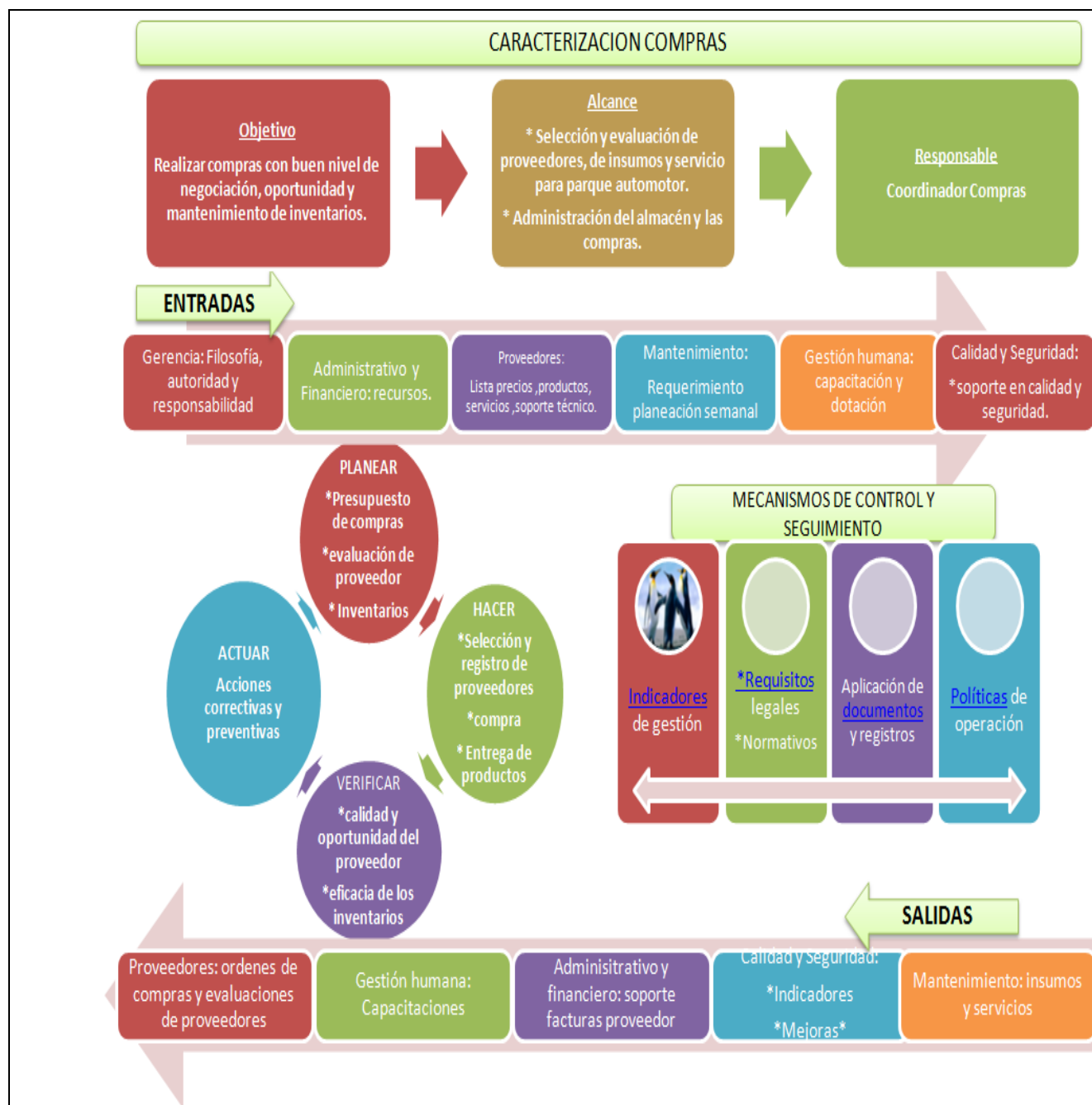
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad





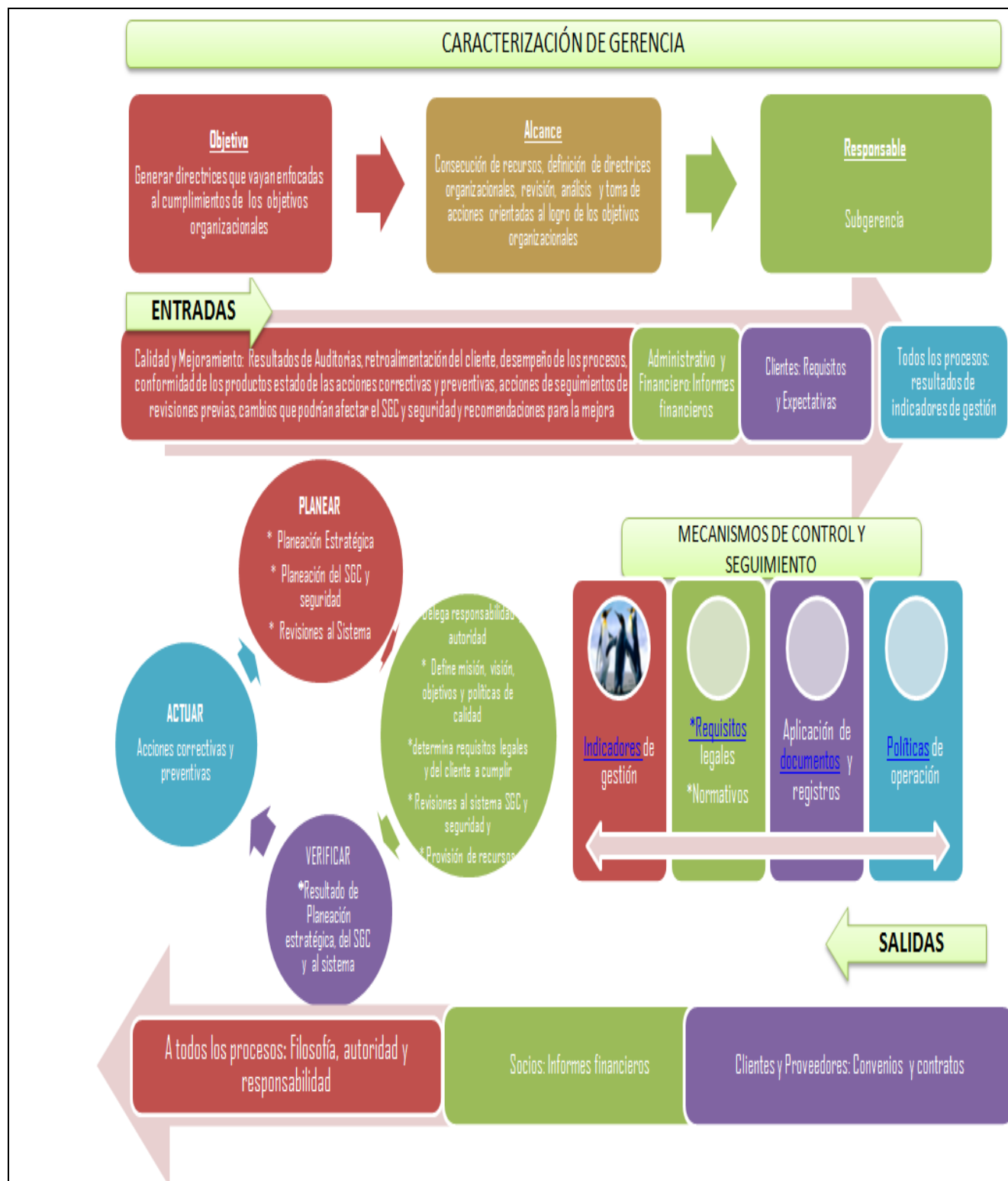
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad





## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

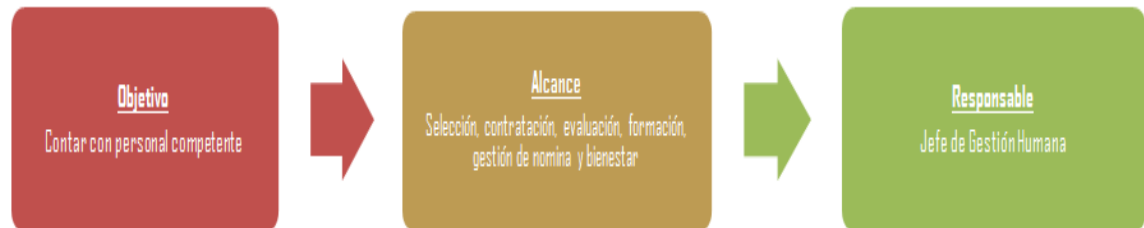
Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad

### CARACTERIZACIÓN DE GESTION HUMANA



#### ENTRADAS

Gerencia: Filosofía,  
autoridad y  
responsabilidad

Administrativo y  
Financiero:  
Recursos

Calidad y Seguridad:  
Soporte y apoyo en  
normatividad

Todos los procesos:  
Requerimientos de  
capacitación

Proveedores:  
Formación

#### PLANEAR

- \* Programa de formación y bienestar
- \* Evaluación de competencia
- \* Programa de vacaciones

#### HACER

- \* Definir perfiles de cargo
- \* Manuales de Funciones
- \* Identificar necesidades de formación
- \* Evaluaciones de Competencia
- \* Pago de nómina y prestaciones sociales

#### ACTUAR

Acciones correctivas y preventivas

#### VERIFICAR

- \* Efectividad de capacitaciones y resultados de evaluación de competencia.

### MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO



#### SALIDAS

Colaboradores:  
Certificaciones y paz y salvos

Administrativo y financiero: Reporte nómina, liquidación parafiscales, liquidación de vacaciones y liquidación de contratos

A todos los procesos: Manuales de funciones, resultados de evaluaciones de competencia y programas de formación cuando aplique.

Calidad y Seguridad: Resultado de indicadores y reporte de mejoras

Entes Externos: Reporte de Novedades de accidentes, anomalías, daños materiales, físicos o humanos



## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

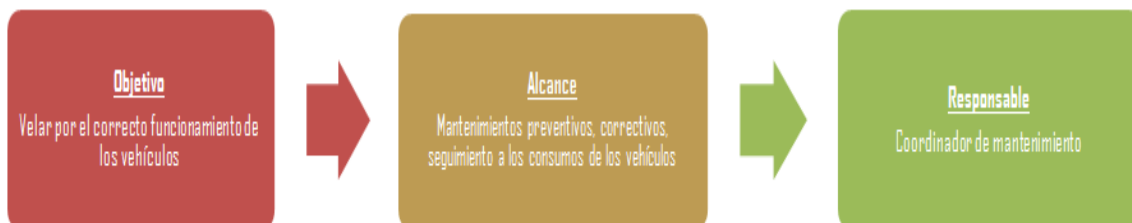
Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad

### CARACTERIZACION DE MANTENIMIENTO



#### ENTRADAS

Gerencia: Filosofía, autoridad y responsabilidad

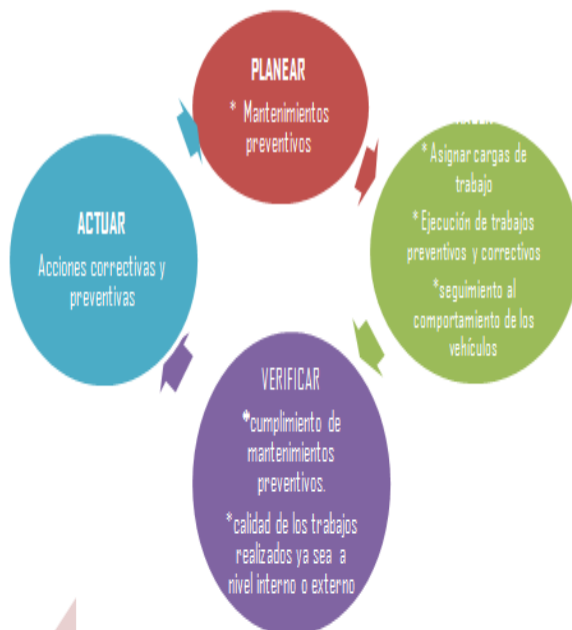
Administrativo y Financiero: Recursos

Calidad y Seguridad: Soporte y apoyo en normatividad

Operaciones: Requerimientos de mantenimientos

Proveedores: Información

almacén: insumos para los vehículos



#### MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO



#### SALIDAS

Operaciones: comunicados sobres los mantenimientos a realizar a los vehículos

Administrativo y financiero: Requerimientos

Proveedor de mantenimiento: Reportes de mantenimientos realizados

Calidad y Seguridad: Resultado de indicadores y reporte de mejoras

Almacén: requerimientos para la ejecución de mantenimiento correctivos o preventivos



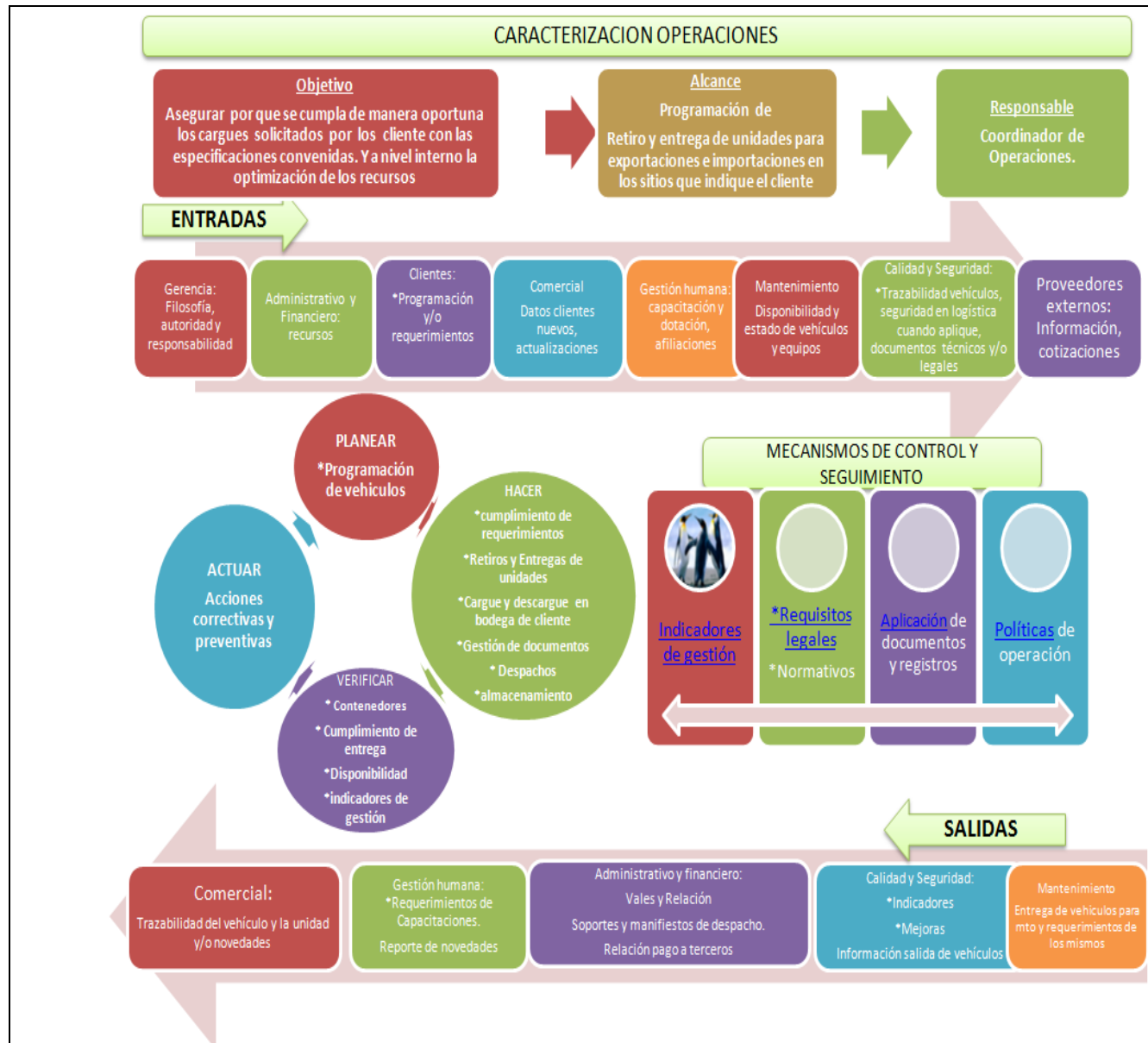
## MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD

Fecha edición: Enero 2011

Fecha actualización: Feb. 2013

Versión: 003

Proceso: Calidad y Seguridad



Elaboro: Coordinador de calidad y seguridad | Aprobó: Subgerencia