

TILICOL LTDA



MANUAL INTEGRADO

MC - 01

ESTANDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD

AUTOPISTA SUR KM 2 PIEDECUESTA BOGOTA PIEDECUESTA COLOMBIA

PBX (57) 7 – 6544104

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE APROBACION:	EDICION :
Jefe Aseguramiento	Gerencia	Comité de Sistemas Integrados	Octubre 21 2008	03
Darío Sanmiguel Villamil	Libia Clemencia Laiton Ulloa			

EDICION No.	SECCION MODIFICADA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
02		Responsabilidades y distribución, el numero de copias que cada funcionario tenia, de modos que no era claro, cuantas copias se habían emitido del manual.	
03	Caracterizaciones	Ajustes de las exclusiones de la norma ISO 9001, Modificación al Organigrama, modificación mapa de procesos, incluyendo el proceso de apoyo mantenimiento, cambio de la política y objetivos integrales, inclusión del compromiso gerencial, los sistemas de comunicación en el tema de seguridad, relación entre los sistemas ISO-9001- 14001 - OHSAS 18001 y BASC, Revisión de los requisitos legales y modificación en las caracterizaciones.	Octubre 15 2008

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución:	Control de Documentos:	Tipo de Documento:
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			
	GERENCIA		MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS

TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
1	Tabla de contenido
2	Relación entre los procesos con la norma ISO-9001
3	Exclusiones
4	Introducción
4.1	Responsabilidades y distribución
4.2	Alcance, Misión y Visión
4.3	Políticas integral y objetivos integrales
4.4	Compromiso Gerencial
4.5	Relación entre los sistemas integrados
4.6	Requisitos legales
4.7	Organigrama
5	Mapa de procesos
5.1	Proceso Comercial
5.2	Proceso Revisión por la dirección
5.3	Proceso de Despachos
5.4	Proceso de Seguridad y seguimiento vehicular
5.5	Proceso de Compras
5.6	Proceso de Recurso Humano
5.7	Proceso de Facturación y Cartera
5.8	Proceso de Medición análisis, control seguridad y mejora
5.9	Proceso de Mantenimiento
5.10	Procesos documentados

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

RELACION ENTRE PROCESOS Y LA NORMA ISO – 9000

Norma	Procesos	Comercial	Revisión por la Dirección	Despacho	Trafico y Seguridad	Compras	Recurso Humano	Facturación y Cartera	Medición, Análisis y Mejora	Auditorias Internas	Mantenimiento
		PG-01	PG-02	POS-01	POS-02	PA-01	PA-02	PA-03	PA-04	PA-05	PA-06
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD										
4.1	Requisitos Generales										
4.2	Requisitos de la documentación										
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.										
5.1	Compromiso de la dirección										
5.2	Enfoque al Cliente										
5.3	Política de Calidad										
5.4	Planificación										
5.5	Responsabilidad Autoridad y Comunicación.										
5.6	Revisión por la dirección.										
6	GESTION DE LOS RECURSOS										
6.1	Provisión de Recursos.										
6.2	Recurso Humano										

Elabora: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

Procesos Norma		Comercial PG-01	Revisión por la Dirección PG-02	Despacho POS-01	Trafico y Seguridad POS-02	Compras PA-01	Recurso Humano PA-02	Facturación Y cartera PA-03	Medición, Análisis y Mejora PA-04	Auditorias Internas PA-05	Mantenimiento PA-06
6.3	Infraestructura										
6.4	Ambiente de Trabajo										
7	PRESTACION DEL SERVICIO										
7.1	Planificación para la prestación del servicio.										
7.2	Procesos Relacionados con el cliente.										
7.4	Compras										
7.5	Producción y prestación del servicio										
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición										
8	MEDICION ANALISIS Y MEJORA										
8.1	Generalidades										
8.2	Seguimiento y Medición										
8.3	Control Servicio no conforme										
8.4	Análisis de datos										
8.5	Mejora										

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

EXCLUSIONES

TILICOL, revisa como mínimo una vez al año, para ratificar su exclusión o incluir aquellos estándares que se hallan vuelto aplicables, de ser así debe revisarse la documentación del sistema para reforzar a través de esta la aplicación de los nuevos estándares.

TRANSPORTES EN INOXIDABLE LIQUIDOS DE COLOMBIA LTDA, TILICOL, presenta las justificaciones de exclusión de sus sistemas de gestión, los numerales

ISO 9001:

7.3 Justificación: Correspondiente al Diseño y Desarrollo, debido a que en el ejercicio como empresa transportadora, no se generan diseños.

7.5.2 Justificación: Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio.

BASC

Estándar 5.2, 5.5 Justificación: la empresa solo coordina los vehículos para cargar las mercancías en el sitio designado por el cliente, es este quien despacha y administra los almacenes donde se guarda la mercancía.

Estándar 5.20 Justificación: la empresa en la prestación de su servicio no almacena ningún tipo de mercancía.

Estándar 5.23, 5.24 Justificación: la empresa no presta los servicio de transporte de pasajeros.

Control de materias primas y empaque 6.1 al 6.4 Justificación: la empresa no es la dueña de la mercancía que se transporta, siendo estos estándares responsabilidad del cliente, además todos los productos transportados son usadas en el mercado internacional, y estos son cargado y precintados por el INVIMA.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

INTRODUCCION

Transporte en inoxidable líquidos de Colombia limitada, (**TILICOL LTDA**), es una organización de economía solidaria constituida como empresa de Transportadores.

Fecha de fundación : Enero 22 de 2002
Escritura de Constitución : No. 97 del 22/02/02
Notaria : Sesenta y cuatro de Santa fe de Bogotá
Certificado de Cámara de Comercio : No. 05-127800-03 16/12/2005
Habilitación Ministerio de Transporte : No.002251 del 23/04/02

TILICOL LTDA. Presta los servicios de transporte Carga Refrigerada y transporte de líquidos a nivel nacional e internacional (Resolución 02104 del 09/04/02) otorgada por el Instituto Nacional de Transito y Transporte.

TILICOL LTDA, nace en el año de 2002, fundada por el señor Reynaldo Díaz Acuña, quien junto con su esposa e hija formaron la sociedad en la ciudad de Bogotá., con el fin de prestar los servicios de transporte de líquidos a través del país. En el año 2005 la empresa fue comprada por Sarith Mayerly, Andrea Natalia, y Libia Clemencia Laiton Ulloa, quienes vieron la oportunidad de comprar y traer la empresa para la región de Santander, para posicionarla a nivel nacional como una empresa reconocida, en el transporte de líquidos, transporte refrigerado como sus primeros servicios a ofrecer, mientras alcanzan el reconocimiento nacional como una empresa solida y sostenible por su calidad y servicio.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

Actualmente la empresa se encuentra bajo la Dirección de un representante legal a quien anualmente se le evalúa la gestión empresarial, y se le fijan las directrices para cada año. La junta de socios esta conformada por tres (3) miembros principales y su respectivo representante legal elegido dentro de la Asamblea General.

TILICOL LTDA. Cuenta con dos centros de operaciones regionales de Carga distribuidos en Bucaramanga (oficina principal), Medellín, oficinas a cargo de un Coordinador Regional, que dispone de la infraestructura suficiente para garantizar la operación vehicular y la atención al cliente en condiciones optimas para satisfacción de sus requerimientos.

Actualmente TILICOL es conocida en el medio como una de las mejores empresas transportadoras, prestadoras de servicio refrigerado de carne, contando con un servicio ágil de calidad y con un excelente servicio post venta, alcanzando el reconocimiento nacional como una empresa solida y sostenible.

Como logros de este año tenemos el certificado de calidad expedido por el ICONTEC, el día 30 de abril del presente el cual avala y garantiza la calidad del servicio que prestamos como transportadores.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

RESPONSABILIDADES Y DISTRIBUCION

Responsabilidades

Todos los niveles de la organización deben cumplir las directrices establecidas en el presente manual de gestión integral.

El representante de la dirección debe controlar, distribuir, y actualizar el presente manual de administración de los sistemas integrados.

Cada propietario de una copia controlada debe hacer la difusión dentro de su área; y fomentar el buen uso del presente manual, las copias diferentes a la de la gerencia son virtuales.

Distribución

Copia controlada No.

Propietario

1	Gerencia
1	Jefe Aseguramiento de Calidad
1	Tráfico y seguridad
1	Compras
1	Recurso humano.
1	Mantenimiento.
1	Facturación y cartera

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

ALCANCE, MISION Y VISION

ALCANCE

“Prestación del servicio de transporte terrestre de carga masiva, seca, liquida y refrigerada a nivel nacional e Internacional (Venezuela)”

MISION

Satisfacer las necesidades de transporte especializado en Vehículos con unidades de carga en inoxidable y refrigerados, actuando bajo altos estándares de calidad y seguridad, que nos permitan crecer como personas y como empresa, de esa forma contribuiremos al beneficio de nuestra comunidad.

VISION

Basándonos en la excelencia de nuestros servicios, llegaremos en el año 2012 a obtener un cubrimiento y liderazgo regional en la satisfacción plena de los requisitos de nuestros clientes; Consolidándonos como la más reconocida empresa prestadora de transporte especializado en unidades de carga inoxidable.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

CODIGO DE ETICA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

- 1.El cliente y sus necesidades son la razón de ser y de existir de un proveedor de servicios.
- 2.Los valores corporativos de un proveedor no pueden ser letra muerta y su cumplimiento debe generar en el cliente tranquilidad y confianza.
- 3.Un proveedor de servicios siempre busca soluciones y nunca genera problemas.
- 4.El cliente siempre tiene derecho a saber cuales son sus opciones y cuales son las ventajas y las desventajas en cada una.
- 5.Es obligación de todo proveedor asesorar al cliente en la búsqueda de la mejor opción, así ésta le signifique una menor facturación por sus servicios.
- 6.El cumplimiento de las condiciones ofrecidas, el respeto de las tarifas pactadas y el adecuado manejo de la carga y de la documentación propiedad del cliente, son vitales para la excelencia del servicio.
- 7.La observancia estricta de la normatividad legal vigente es esencial para la prestación de un servicio de excelencia.
- 8.Toda reclamación por parte de un cliente debe tomarse como una falla del proveedor y la pronta búsqueda de una respuesta adecuada, debe ser un paso más hacia la excelencia.
- 9.Es obligación de todo proveedor generar condiciones operativas, administrativas y comerciales que propicien el crecimiento de sus clientes.
- 10.Todo proveedor de servicios debe generar un ambiente laboral estimulante, para que sus trabajadores puedan crecer integralmente y puedan garantizar los mejores resultados para el cliente.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

POLITICA INTEGRAL

TILICOL LTDA, busca satisfacer las necesidades de sus clientes, a través de la generación de una cultura de mejoramiento continuo, conservación del medio ambiente, disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y encaminando esfuerzos para controlar el lavado de activos de forma que se respeten las normas y leyes del comercio seguro, destinando los recursos económicos suficientes para la constante capacitación e innovación tecnológica en nuestros equipos de monitoreo y computo, y así asegurar la calidad, seguridad, confianza e integridad de los servicios que prestamos.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS EXPECTATIVAS, IMPACTOS Y RIESGOS

Objetivos Expectativas Impactos Riesgos	Incrementar las ganancias económicas de los socios	Lograr una ampliación de los clientes con los que cuenta la empresa a través de una excelente posición en el mercado.	Mantener una constante innovación tecnológica de todos los equipos necesarios para la prestación del servicio	Hacer una ampliación de las líneas de servicio que presta la empresa	Capacitar al personal, constantemente	Brindar seguridad y confianza en la entrega del producto sin contaminaciones ni daños en el producto	TOTAL
Seguridad	3	2	3	1	2	3	14
Excelente conservación de la temperatura	2	2	3	1	1	3	12
Disminuir la contaminación del aire	1	1	2	1	1	1	7
Disminuir la contaminación del agua con cloro y jabón	2	1	2	1	1	1	8
Prevenir el riesgo de sufrir accidentes	2	1	3	1	1	3	11
TOTAL	24	4	108	1	2	27	

Alto: 3 Medio: 2 Bajo: 1

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

OBJETIVOS DEL SISTEMA

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVOS	RESPONSABLE	PROCESO
Generación de una cultura de mejoramiento continuo.	Cumplir con el 75% del cronograma de capacitación para diciembre de 2009.	Jefe de Aseguramiento	Recurso Humano Medición, análisis, control seguridad y mejora
Calidad del producto.	Alcanzar resultado satisfactorio en el 80% de los proveedores de vehículos.	Jefe de Compras	Compras
	Mantener una calificación y un porcentaje de satisfacción por parte de los clientes en un 80% de todos los servicios	Director comercial	Comercial
Mediante la constante innovación tecnológica de nuestros equipos de monitoreo y computo.	Actualizar constantemente los equipos de monitoreo y computo, durante el año 2009.	Jefe de Seguimiento	Seguimiento y monitoreo vehicular
	Mantener y revisar el sistema de hardware de los vehículos, garantizando el optimo funcionamiento del 100% de los equipos de monitoreo satelital durante el año 2009.		
Conservación del medio ambiente.	Controlar y mantener encendido el vehículo minutos durante las inspecciones realizadas en el año 2009.	Jefe de Mantenimiento	Mantenimiento
	Disminuir la generación de residuos sólidos de papel en los procesos de despachos y compras en un 15% en el año 2009.	Todos	Medición, análisis, control seguridad y mejora
Disminución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Realizar capacitaciones a las áreas operativas y de mantenimiento relacionadas con cuidados y precauciones.	Jefe Recurso humano	Recurso Humano
	Reducir el riesgo de enfermedades del túnel carpiano en todo el personal	Jefe Recuso humano	Recurso Humano
Respeto por normas y leyes del comercio seguro.	Verificar todos aquellos que interactúan en la operación de transporte desde clientes hasta los proveedores.	Jefe de Compras Director Comercial Jefe Recurso humano	Compras Comercial Recurso Humano

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

La Política y Objetivos se revisarán como mínimo una vez en el año en el Comité de Sistemas o en caso de generarse cambios estructurales en la organización que puedan afectar la Política o los Objetivos. Es responsabilidad del Comité de Sistemas del análisis detallado de los factores que inciden sobre la Política Integral, del Gerente y el jefe de sistemas para su divulgación y entendimiento apoyados en Plan de Difusión preparado por el Departamento de Recursos Humanos.

El seguimiento al cumplimiento de los Objetivos, se realizará Mensualmente por parte del Comité de Sistemas, mediante el análisis de los resultados de los Indicadores de los Objetivos Vs las Metas propuestas en cada objetivo. En esta revisión se realizará Análisis de Causas y se generaran las Acciones Correctivas pertinentes. Es responsabilidad de los integrantes del Comité de Sistemas, velar por la ejecución de las Acciones Correctivas propuestas y presentar los informes respectivos para análisis en las reuniones de Comité de Sistemas.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

COMPROMISO GERENCIAL

Por medio de la presente nuestra organización **TRANSPORTE EN INOXIDABLES DE COLOMBIA, TILICOL LTDA.** Asume la responsabilidad ante la organización mundial **BASC**, en su deseo y compromiso de planear, Implementar, ejecutar y verificar todas las actividades correspondientes y complementarias en las que tenga y deba desarrollar junto con su organización, con el fin de aspirar a la certificación que la organización **BASC** le otorga, de manera que nuestra empresa se encuentra en la capacidad de implementar y asumir el rol de una empresa en búsqueda de la mejora continua y de la seguridad de sus procesos y productos.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EN EL TEMA DE SEGURIDAD

TILICOL, consiente de lo importante que es el seguimiento de sus vehículos se ha establecido como meta, la adquisición del equipo completo para el monitoreo vehicular de todas sus unidades de transporte, el cual trabaja a través de un satelital, que permite conocer la ubicación exacta del vehículo. El servicio es suministrado por una empresa llamada **OMNITRAC**

Cuanta a demás con sistemas de comunicación fija y Móvil, cubriendo de esta manera a aquellos clientes o proveedores que no cuentan con plataformas electrónicas o de comunicación en Red.

Como soporte físico, se cuenta con hojas de vida de los proveedores donde se tienen los teléfonos, canales de comunicación y responsables para atender cualquier eventualidad, Contamos también en cada uno de los puestos con un

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

listado de teléfonos de emergencia, donde se encuentran relacionados los teléfonos de todos los funcionarios, de las autoridades competentes y el frente de seguridad.

DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD

Documentos del S.G.C.S. BASC

Nuestro sistema de gestión en control y seguridad, es encuentra fundamentado en los procedimientos, directrices y registros, relacionados en las caracterizaciones de los procesos del presente manual y controlados por el listado maestro de documentos y listado maestro de registros.

Todos aquellos documentos que hacen parte de la prestación del servicio, son controlados en carpetas por operación, salvaguardando la propiedad del cliente y controlando la seguridad de los documentos.

Dado que el alcance de nuestro SGCS, nuestros esfuerzos están enfocados en la capacitación, tanto de clientes como proveedores, intentando lograr de esta manera un consenso en el manejo de los servicios seguros, libres de contaminación y métodos de reacción ante cualquier eventualidad, que implique cualquier actor de la cadena logística.

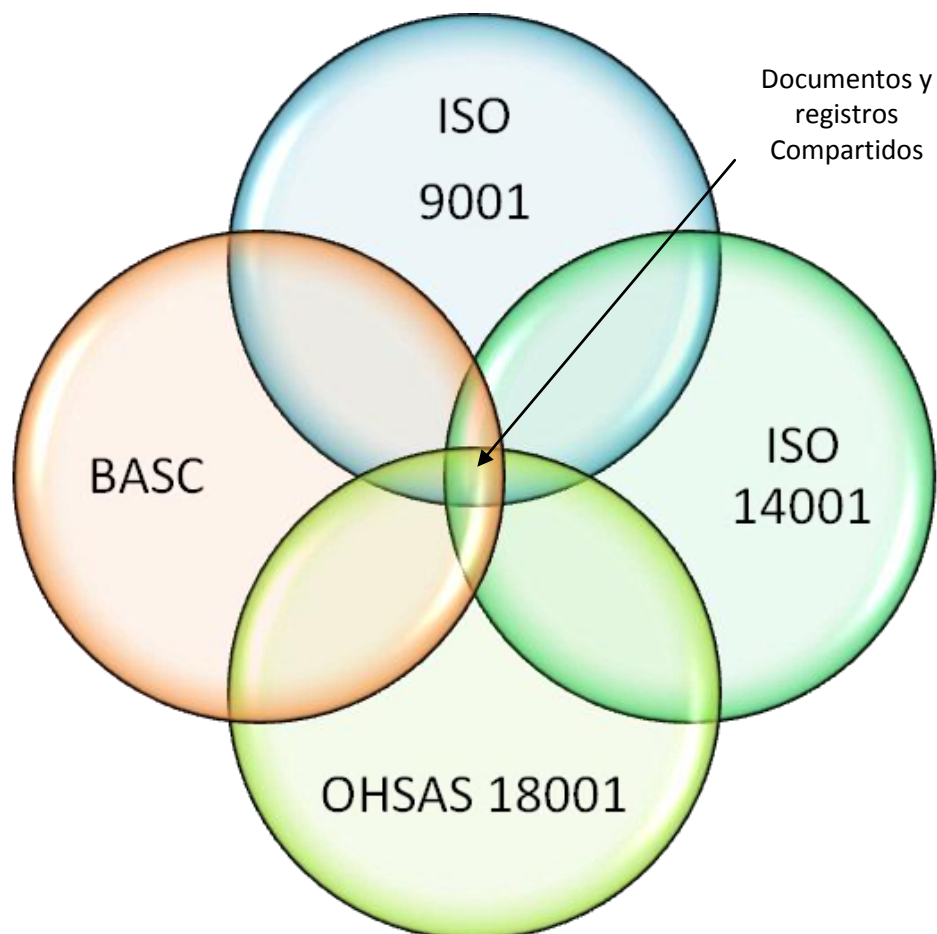
Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

Relación entre los Sistemas ISO 9001- ISO 14001-OHSAS 18001- BASC

La concepción inicial del sistema de gestión de Seguridad, tuvo en cuenta en su implementación al sistema de Calidad, pero los sistemas de S y SO, y ambiental no se han tomado en cuenta, ya que en este momento aun se encuentran en implementación, por tanto se percibe que ambos sistemas son herramientas administrativas y de control diferentes, aun que enfocadas a los mismos servicios y los mismos clientes.

Sin embargo los sistemas tienen documentos y registros compatibles, que en la actualidad pertenecen a los sistemas de forma integral, pero algunos registros están de forma independiente para lo cual esperamos que en un futuro todos estén de forma combinada en un sistema integral, de forma que eso es lo que busca nuestro sistema de gestión a un futuro.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

Para nuestra organización es grato trabajar con clientes de sectores tan importantes que ven en el transporte ofrecido como la mejor alternativa para sus productos. Sectores como el Alimentos, Minero y Agro Industrial, confían el transporte de sus insumos y productos a nuestra compañía ya que contamos con un sistema de gestión de calidad y seguridad enfocado hacia el servicio personalizado al cliente, siguiendo rigurosos procesos de seguridad.

REQUISITOS DEL CLIENTE

- Asignar el número completo de vehículos solicitados para cargar.
- Cumplimiento en las horas de llegada a los sitios establecidos para cargar.
- Limpieza adecuada del vehículo para el transporte del producto.
- Manejo adecuado de la carga y la documentación suministrada.
- Cumplir con los tiempos de tránsito pactados.
- Descargar la mercancía completa.
- Respetar las condiciones pactadas en cuanto a las tarifas ofrecidas

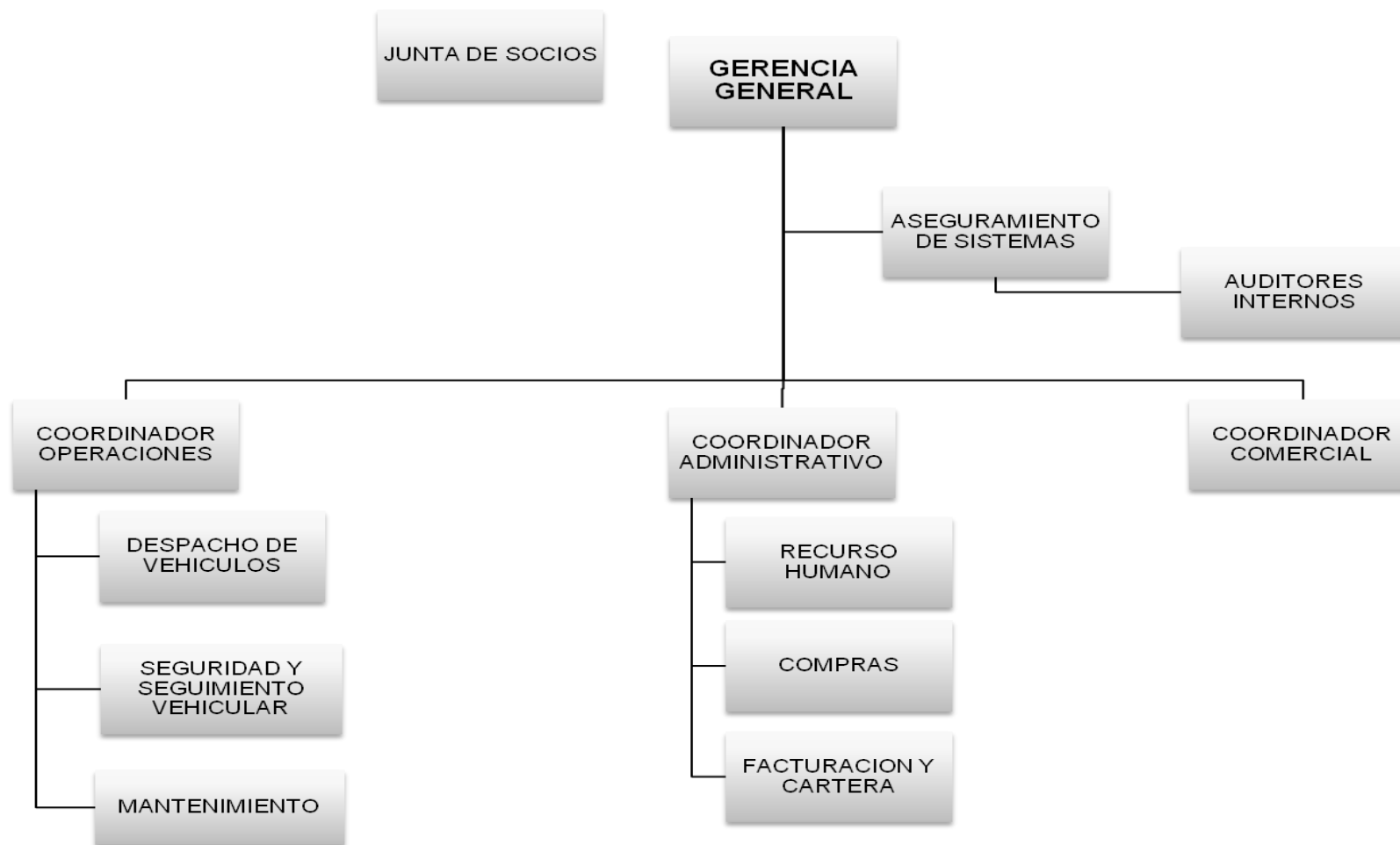
Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

LISTADOS DE REQUISITOS LEGALES

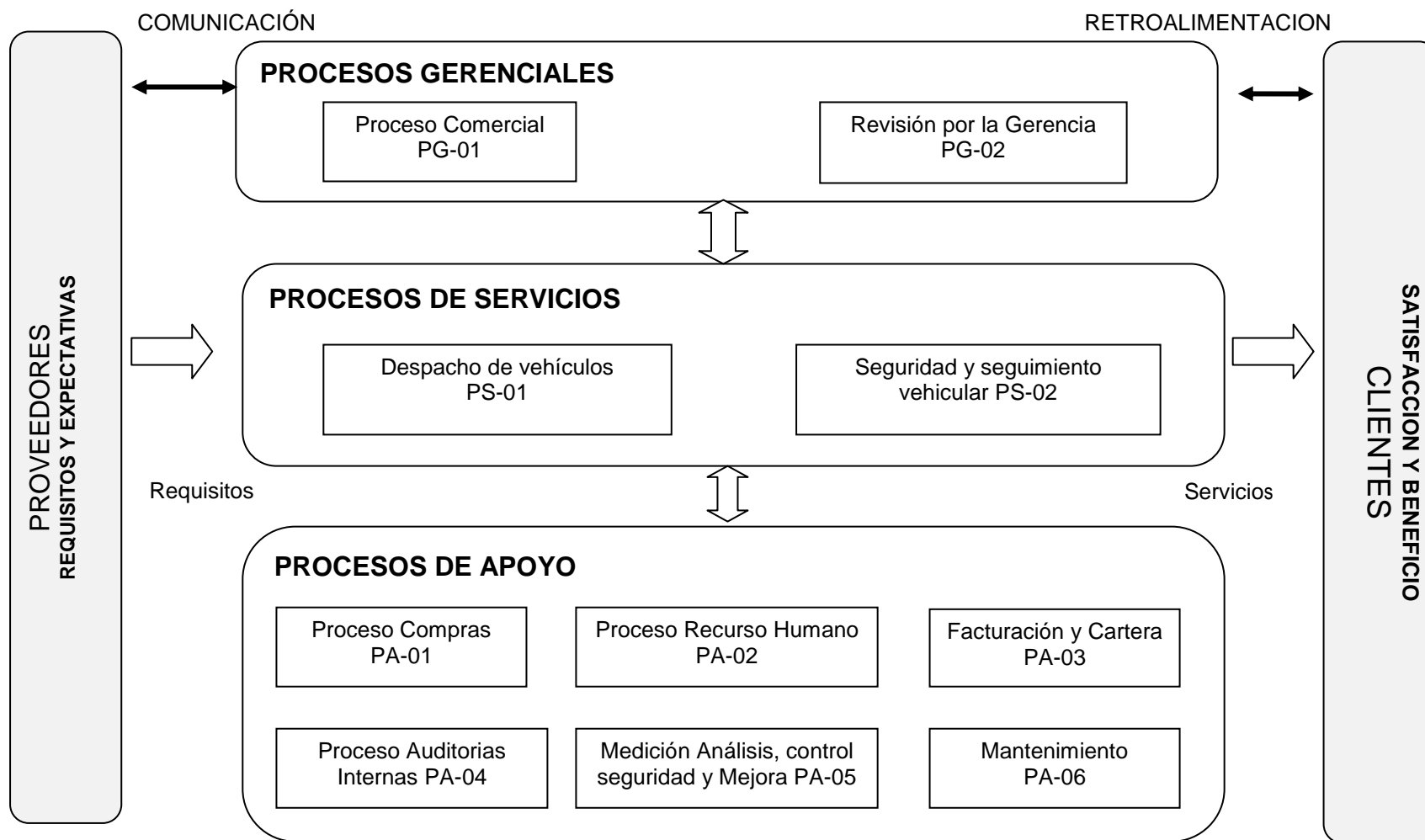
- **Requisitos legales aplicables al proceso de transporte terrestre de carga.**
 - Ley 769 de 2002. Código de Transito Terrestre.
 - Ley 79 de 1998.
 - Ley 105 de 1993. Disposiciones básicas sobre el Transporte.
 - Ley 336 de 1996. Estatuto Nacional de Transporte.
 - Decreto 1606 de 2002. Manejo terrestre automotor de mercancías peligrosas.
 - Resolución 0002499 de 2002 y 005457 Modificada. Ficha técnica para el formato único del manifiesto de carga y su anexo y se señala el mecanismo para su elaboración, distribución y control.
 - Resolución 2501 de 2002. Límites de pesos y dimensiones en los vehículos de carga, para su operación normal en las carreteras del país.
 - Resolución 0000870 de 1998. Información que debe contener el manifiesto de aduana.
 - Decreto 3075 del 1997.
 - Decreto 1500 del 2007.

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

ORGANIGRAMA



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

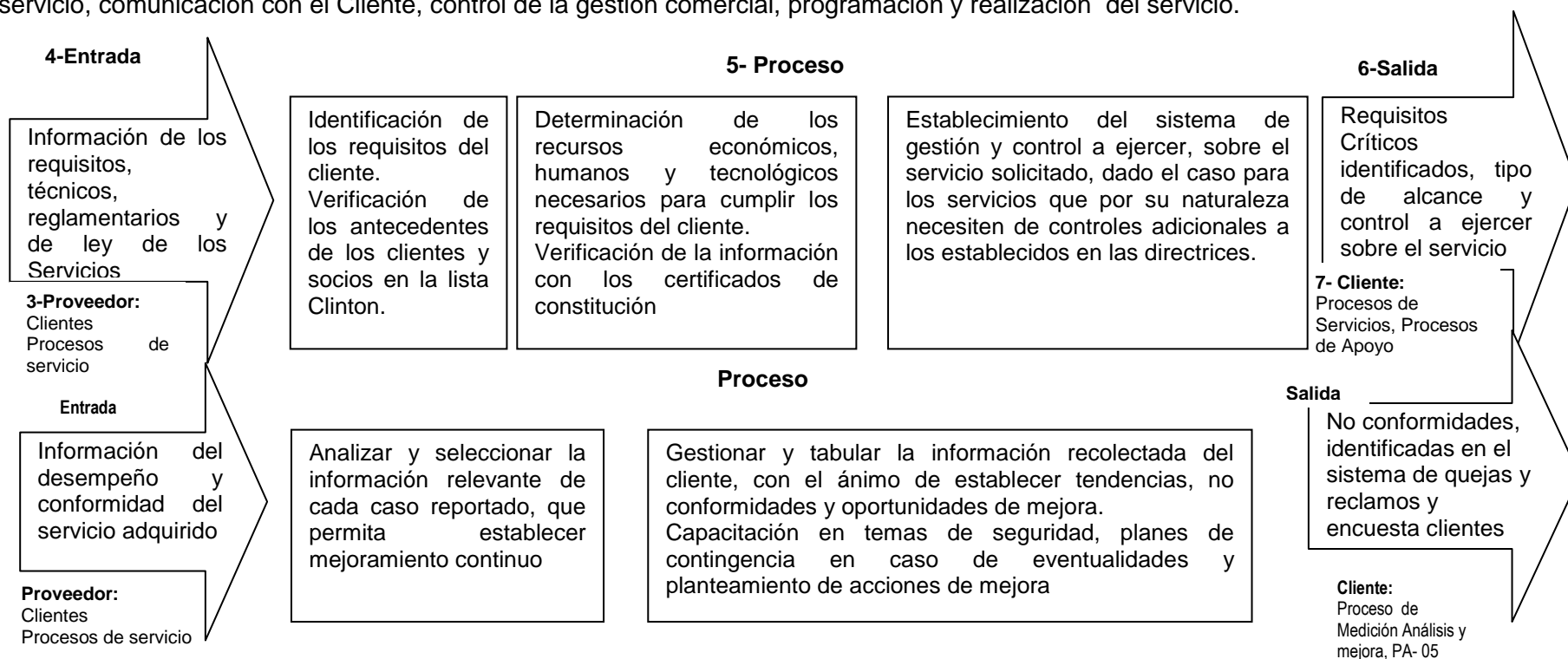


Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO COMERCIAL PG-01

1-Objetivo: Asegurar que los requisitos del cliente, son comprendidos al interior de la organización y que estos se pueden cumplir, de igual manera controlar la información obtenidas de los clientes, la cual permita un continuo mejoramiento. Asegurar el control y verificación de los clientes nuevos y antiguos, de forma que se minimice la prestación del servicio a clientes que incurran en lavado de activos, contrabando y otras actividades.

2-Alcance: Aplica para las actividades de determinación de los requisitos del cliente, revisión de los requisitos relacionados con el servicio, comunicación con el Cliente, control de la gestión comercial, programación y realización del servicio.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO COMERCIAL PG-01

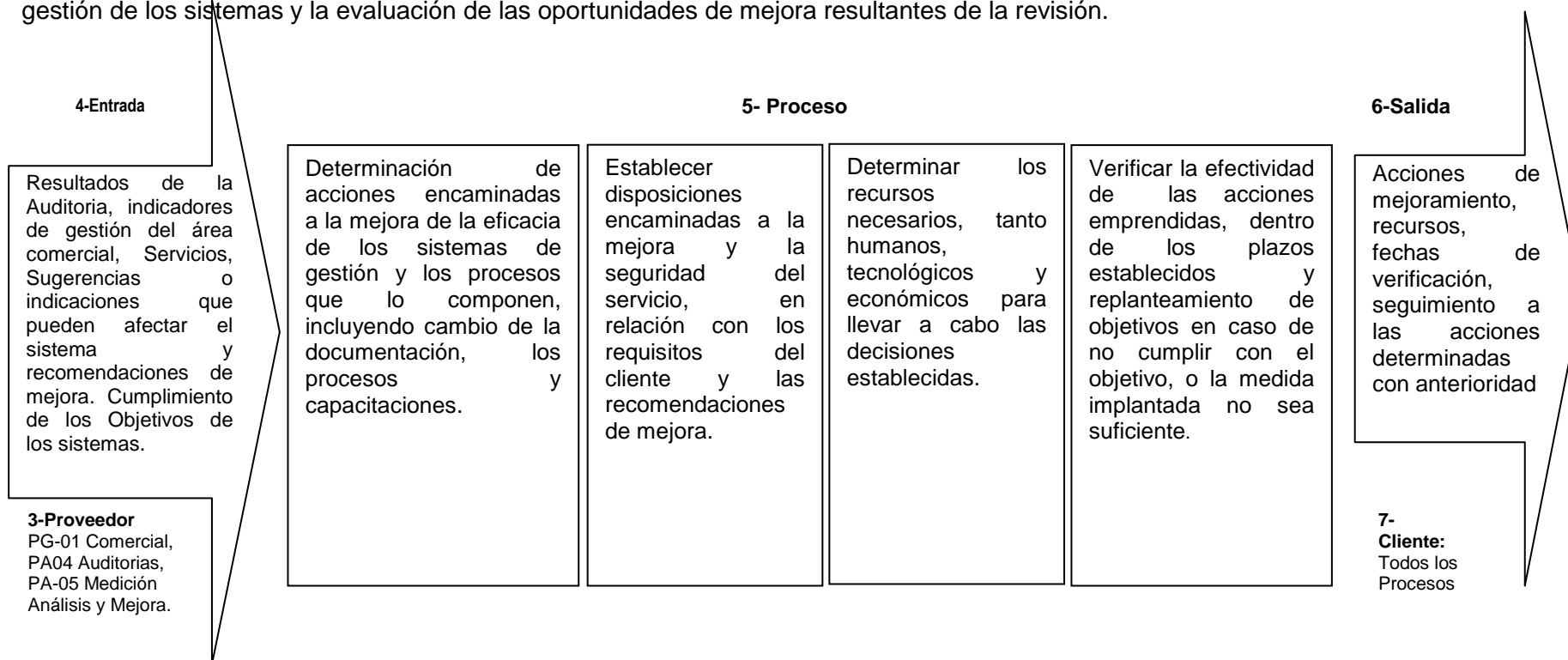
8 - Responsables Gerencia de Procesos de Servicio	9 - Procesos con los que se interrelaciona. Procesos Gerenciales, PG – 02, Procesos de Servicios PS-01, PS-02, Procesos de Apoyo, PA-01, PA-02, PA-03, PA-04, PA-05, PA-06.	10 -Procesos de apoyo PA-01 Compras PA-02 Recurso Humano PA-05 Medición Análisis control seguridad y Mejora	11 - Seguimiento y medición - Numero de servicios con novedades / numero de servicios despachados. - Numero de clientes verificados/ numero de clientes total. - Numero de clientes nuevos admitidos/ numero de clientes nuevos.	12 - Parámetros de control - Visita clientes. - Verificación clientes. - Sistema de quejas y reclamos. - Encuesta clientes. - Facturación.
13- Requisitos de Norma - 7.2 ISO 9001 - 4.3.2 ISO 14001 - 4.3.2 OHSAS 18001 - 8.1 BASC	14- Requisitos de ley N/A	15- Documentos - Directriz comercial - Ficha Técnica - Manuales de Manejo Suministrado por el cliente. - Instructivo para verificación antecedentes. - Comunicación con partes interesadas.		16- Registros - Formato inscripción clientes - Sistema de quejas y reclamos - Encuesta de servicio. - Registro de visita Clientes. - Hoja de vida clientes. - Registro Verificación antecedentes - Mandato vinculación clientes.
17 -Recursos				
-Recurso Humano Gerencia	-Recursos Físicos y Tecnológicos Equipos de computo, área de atención comercial, Ayudas visuales, material de promoción		-Recursos Económicos Comisiones por ventas, Auxilio de rodamiento y transporte	

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO REVISION POR LA DIRECCIÓN PG-02

1-Objetivo: Asegurar que se realice una revisión periódica de los sistemas de gestión, por parte de la gerencia, con el ánimo de identificar su eficacia y mejoramiento continuo, el cumplimiento de los objetivos planteados que brinden los elementos necesarios para una optima planificación del negocio.

2- Alcance: Aplica para la determinación de los objetivos de calidad, ambiental, S y SO, control y seguridad y hacer la revisión de la gestión de los sistemas y la evaluación de las oportunidades de mejora resultantes de la revisión.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO REVISION POR LA DIRECCIÓN PG-03

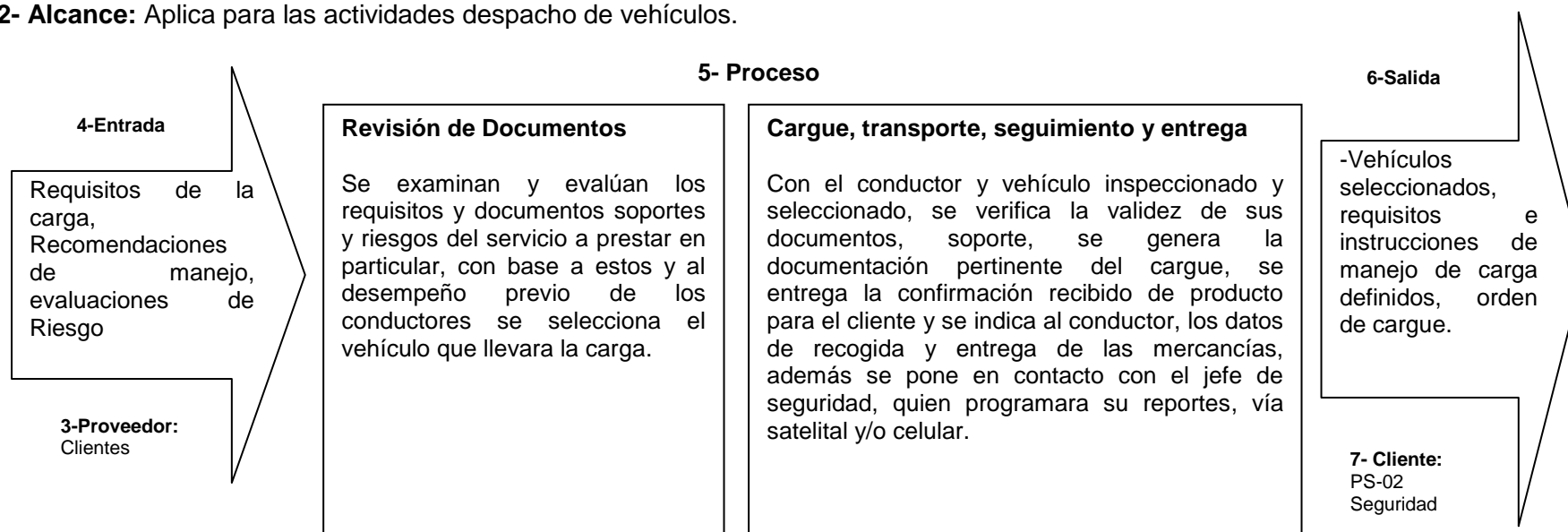
8 - Responsables -Gerencia -Jefe de Aseguramiento -Auditores Internos	9 -Procesos con los que se interrelaciona. Todos los Procesos	10 -Procesos de apoyo -PA-05 Medición control seguridad Análisis y Mejora -PA-04 Auditorias Internas	11 -Seguimiento y medición -No. Revisiones programadas realizadas/ No. Revisiones programadas. -% Cumplimiento de los objetivos.	12 - Parámetros de control Comparación objetivos de calidad, ambiental, S y SO, seguridad vs. Desempeño de los mismos, Indicadores de gestión de todas las áreas.
13- Requisitos de Norma - 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 ISO 9001 - 4.2, 4.3, 4.4, 4.6 ISO 14001 - 4.2, 4.3, 4.4, 4.6 OHSAS 18001 - 2.4 BASC	14 - Requisitos de ley - N/A	15- Documentos - Directriz Revisión por la gerencia - Directriz de Análisis de Mejora - Directriz para el control de documentos y registros. - Indicadores de gestión de todas las áreas.		16- Registros - Actas de Comité - Informe de No conformidad - Listado maestro documentos - Listado maestro Registros - Planes y programas de acción - Comunicaciones internas - Panorama de riesgos y peligros
17- Recursos				
-Recursos Humanos Gerente, Asesores de Sistemas, Auditores internos.	-Recursos Físicos y tecnológicos Sala de Juntas, Equipos de computo, proyección audiovisual		-Recursos Económicos Recursos para la aplicación de acciones de mejora	

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

DESPACHO DE VEHICULOS PS-01

1-Objetivo Asegurar que existan los recursos e información necesaria para la prestación del servicio de transporte de mercancías, bajo la seguridad control y la calidad planificada sobre los clientes y proveedores que participan en la ejecución del servicio.

2- Alcance: Aplica para las actividades despacho de vehículos.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

DESPACHO DE VEHICULOS PS-01

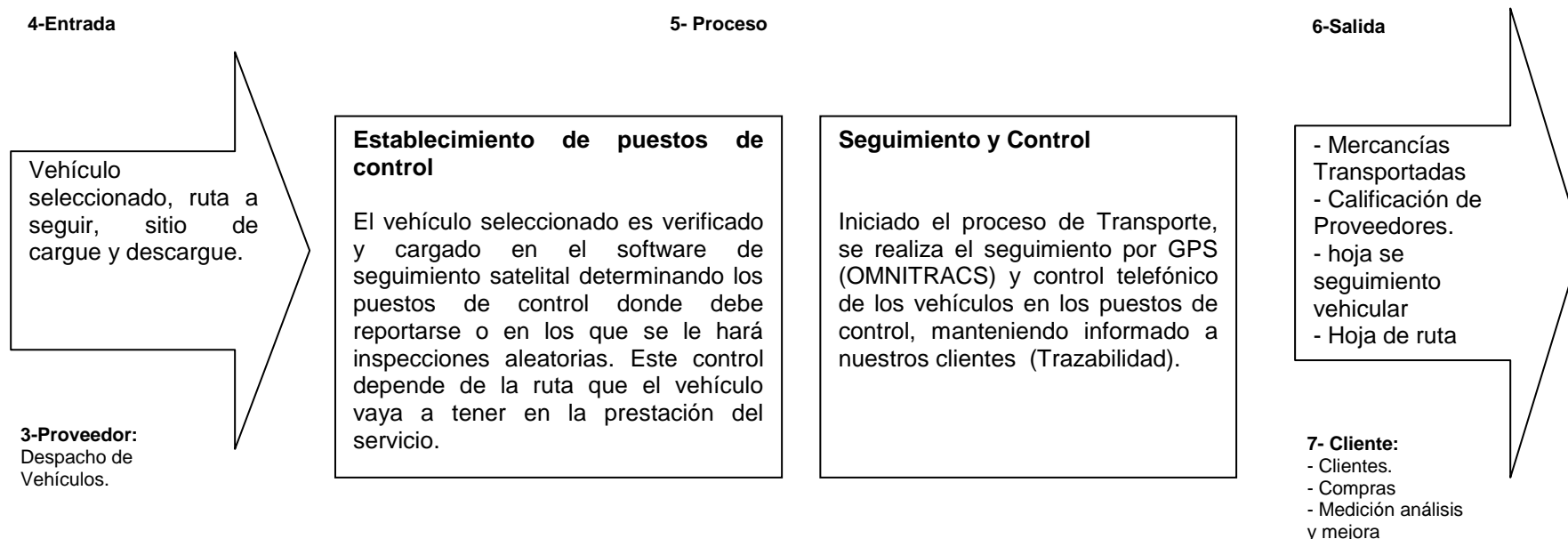
8 - Responsables - Jefe de Despachos	9 -Procesos con los que se interrelaciona. - Compras - Seguridad y Seguimiento Vehicular.	10 -Procesos de apoyo PA-01 Compras PA-02 Recurso Humano PA-05 Medición análisis control seguridad y mejora PA-06 Mantenimiento	11 – Seguimiento y medición - # Servicios prestados Evaluados / # Servicios Prestados - # Vehículos inspeccionados / # Vehículos totales. - # De Vehículos contaminados/ # De servicios prestados. - # Servicios con reclamos por perdidas/ # total de servicios.	
12 - Parámetros de control -Desempeño de operación -Cliente Informa -Quejas y Reclamos -Confirmación recibo producto.	13- Requisitos de Norma - 7.5 ISO 9001 - 4.4.6 ISO 14001 - 4.4.6 OHSAS 18001 - 5.0 BASC	14 - Requisitos de ley - Ley 769 de 2002. - Ley 079 de 1998. - Ley 105 de 1993	15- Documentos - Directriz de Despacho. - Instructivo control de sellos y precintos.	16- Registros - Reporte de No – conformidades - Quejas y reclamos - Hoja de vida Vehículos - Manuales de manejo de carga. - Encuestas clientes. - Confirmación recibo producto - Reporte novedades en carretera. - Acta levantamiento sellos
17 – Recursos				
-Recursos Humanos Despachador.	-Recursos físicos y tecnológicos Equipo de computo, fax, celular, servicio de impresión y fotocopiado, software especializado, material, área de despachos	-Recursos Económicos Flujo de caja para el pago de Anticipos y Fletes		

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

SEGURIDAD Y SEGUIMIENTO VEHICULAR PS-02

1-Objetivo: Asegurar que los parámetros para el seguimiento vehicular, sean comunicados a los conductores de los vehículos de forma que en la prestación del servicio y se hagan los reportes y que los vehículos sean verificados a lo largo de la prestación del servicio.

2- Alcance: Aplica para las actividades de control documental y seguimiento vehicular en el transporte nacional e internacional de mercancías, y la verificación de la aptitud de los vehículos contratados.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

SEGURIDAD Y SEGUIMIENTO VEHICULAR PS-02

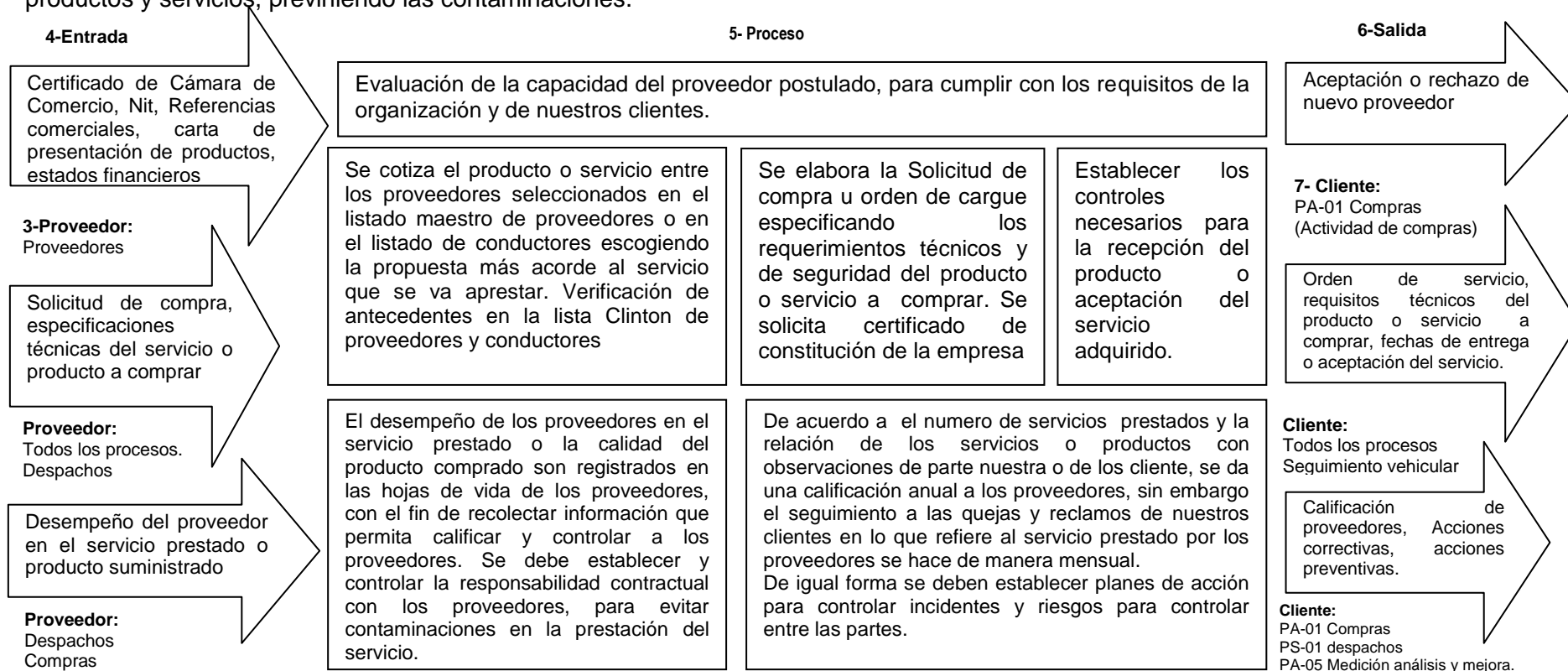
8 - Responsables -Jefe de seguridad	9 -Procesos con los que se interrelaciona. - Despachos	10 -Procesos de apoyo - PA-01 Compras - PA-02 Recurso Humano - PA-05 Medición análisis control seguridad y mejora - PA-06 Mantenimiento		11 – Seguimiento y medición - No. Vehículos en vía reportados/ No. Vehículos en vía. - # Vehículos y conductores estudiados/ # vehículos total cargados.	
12 - Parámetros de control -Desempeño de operaciones -Hoja de vida vehículos. -Quejas y Reclamos - Hoja de ruta	13- Requisitos de Norma - 7.1 ISO 9001 - 4.3.1 ISO 14001 - 4.3.1 OHSAS 18001 - BASC	14- Requisitos de ley - Código de Transito y Transporte.	15- Documentos - Directriz de seguimiento vehicular - Instructivo de reporte de hallazgos	16- Registros - Reporte de No conformidades - Quejas y reclamos - Hoja de seguimiento vehicular - Hoja de vida - Reportes del satelital.	
17 – Recursos					
-Recursos Humanos Jefe de Seguridad Auxiliar.	-Recursos físicos y tecnológicos Equipos de computo, software para monitoreo de vehículos, dispositivos de comunicación telefónica y radial, Internet, un área de trabajo seguro.		-Recursos Económicos Recursos para la ejecución de planes de contingencia, disolución de accidentes de transito y recuperación de vehículos. Recursos para pago de cuentas de monitoreo.		

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE COMPRAS PA-01

1-Objetivo: Asegurar que los servicios y productos comprados, sean verificados en el momento de la selección, buscando que no se afecte la calidad, el ambiente, ni la seguridad de los servicios prestados, cumpliendo con los requisitos, establecidos por la organización.

2- Alcance: Aplica para las actividades de verificación, selección, calificación de proveedores y para la adquisición y compra de productos y servicios, previniendo las contaminaciones.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE COMPRAS PA-01

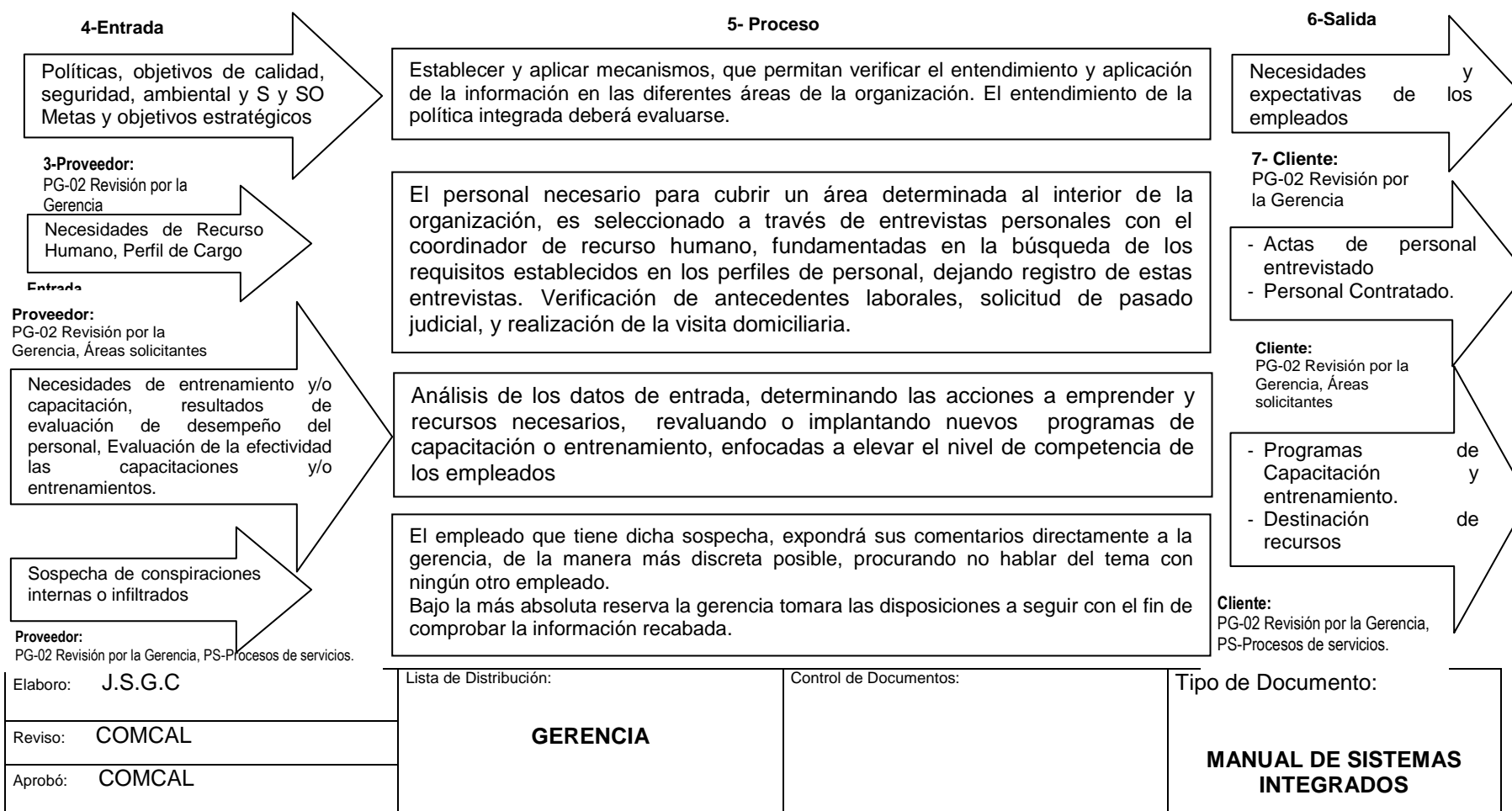
8 - Responsables PS-01 Despachos PA-01 Compras	9 - Procesos con los que se interrelaciona. Procesos Gerenciales, Procesos de Apoyo, PA-01, PA-02, PA-03, PA-04, PA-05.	10 -Procesos de apoyo PA-02 Recurso Humano PA-05 Medición Análisis control seguridad y Mejora	11 - Seguimiento y medición - Nivel de satisfacción proveedores - Nivel de satisfacción conductores. - Proveedores evaluados mes/proveedores de servicio mes. - Porcentaje de proveedores verificados en la lista Clinton.	12 - Parámetros de control - Calificación de desempeño de proveedores - Verificación de antecedentes.
13- Requisitos de Norma ISO 9001:2000 - 7.4 ISO 9001 - 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 BASC	14- Requisitos de ley N/A	15- Documentos - Directriz de compras - Ficha Técnica - Listado Maestro de proveedores - Instructivo verificación antecedentes.		16- Registros - Criterios de evaluación proveedores. - Criterios de calificación proveedores. - Orden de servicio proveedores. - Hoja de vida proveedor. - Hoja de vida conductores y vehículos. - Encuesta clientes. - Mandato vinculación proveedores
17 - Recursos				
-Recursos Humanos Coordinador de compras.	-Recursos físicos y tecnológicos Equipos de computo, Área de Trabajo,	-Recursos Económicos Flujo de caja permanente para la adquisición de Bienes y servicios		

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE RECURSO HUMANO PA-02

1-Objetivo: Asegurar que el personal que presta el servicio es seleccionado bajo condiciones controladas de seguridad, es medido contra los requisitos de la organización, capacitado de manera periódica, evaluado su grado de conocimiento y competencia adquirida en el manejo de conspiraciones internas.

2- Alcance: Aplica para las actividades de determinación de competencias de los empleados, establecimiento de programas de capacitación y entrenamiento y la evaluación de la efectividad de las capacitaciones y entrenamiento adquiridos por los empleados.



PROCESO DE RECURSO HUMANO PA-02

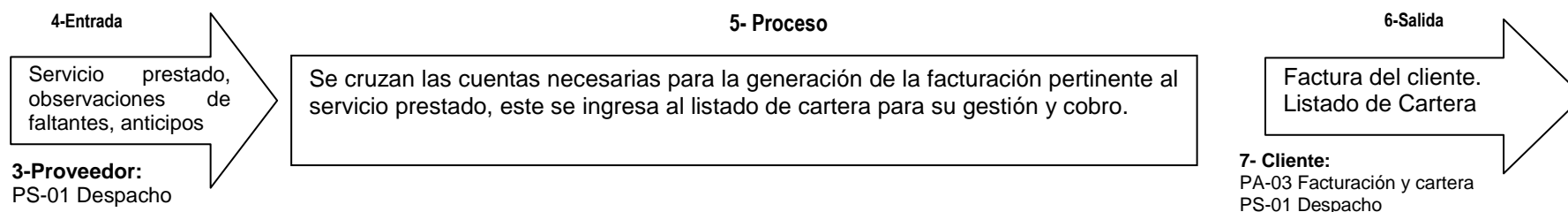
8 - Responsables Coordinador de recurso humano	9 - Procesos con los que se interrelaciona. Procesos Gerenciales Procesos de Servicio, PS-01, PS-02,	10 -Procesos de apoyo PA-01 Compras PA-05 Medición Análisis control seguridad y Mejora	11 - Seguimiento y medición - No. De capacitaciones ejecutadas/ No. Capacitaciones programadas. - No. De Conductores capacitados / No. Conductores con hoja de vida - Calificación particular y grupal del porcentaje alcanzado en comparación de los cargos vs. Perfiles definidos. - Funcionarios verificados Lista Clinton/ total funcionarios	12 - Parámetros de control - Evaluaciones de desempeño. - Quejas y Reclamos - Evaluaciones de capacitación y entrenamiento.		
13- Requisitos de Norma - 6.2 ISO 9000 - 4.4.1 ISO 14001 - 4.4.1 OHSAS 18001 - 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.21 BASC	14- Requisitos de ley Código sustantivo de trabajo, Reglamento de higiene y seguridad industrial.		15- Documentos - Directriz de Recurso Humano - Perfiles de Cargo - Instructivo verificación antecedentes - Instructivo manejo de firmas	16- Registros - Acta de inducción - Hoja de vida - Verificación antecedentes laborales - Programa de capacitación - Formación de personal - Determinación de Competencias - Encuestas sobre políticas y el sistema integral. - Registro visita domiciliarias. - Archivo fotográfico - Autorización hora laboral		
17 - Recursos <table><tr><td>-Recursos Humanos Coordinador de recurso humano</td><td>-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Ayudas visuales y materiales de capacitación</td><td>-Recursos Económicos Flujo de caja para el cumplimiento de pago de nomina, recursos para ejecución de capacitaciones, y contratación de personal</td></tr></table>					-Recursos Humanos Coordinador de recurso humano	-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Ayudas visuales y materiales de capacitación
-Recursos Humanos Coordinador de recurso humano	-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Ayudas visuales y materiales de capacitación	-Recursos Económicos Flujo de caja para el cumplimiento de pago de nomina, recursos para ejecución de capacitaciones, y contratación de personal				

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento:
Reviso: COMCAL			MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE FACTURACION Y CARTERA PA-03

1-Objetivo: Asegurar que el flujo de caja se mantenga disponible para la efectividad de las operaciones a prestar, mediante la gestión oportuna de la facturación y la eficaz recolección de la cartera.

2- Alcance: Aplica para las actividades de facturación y cartera.



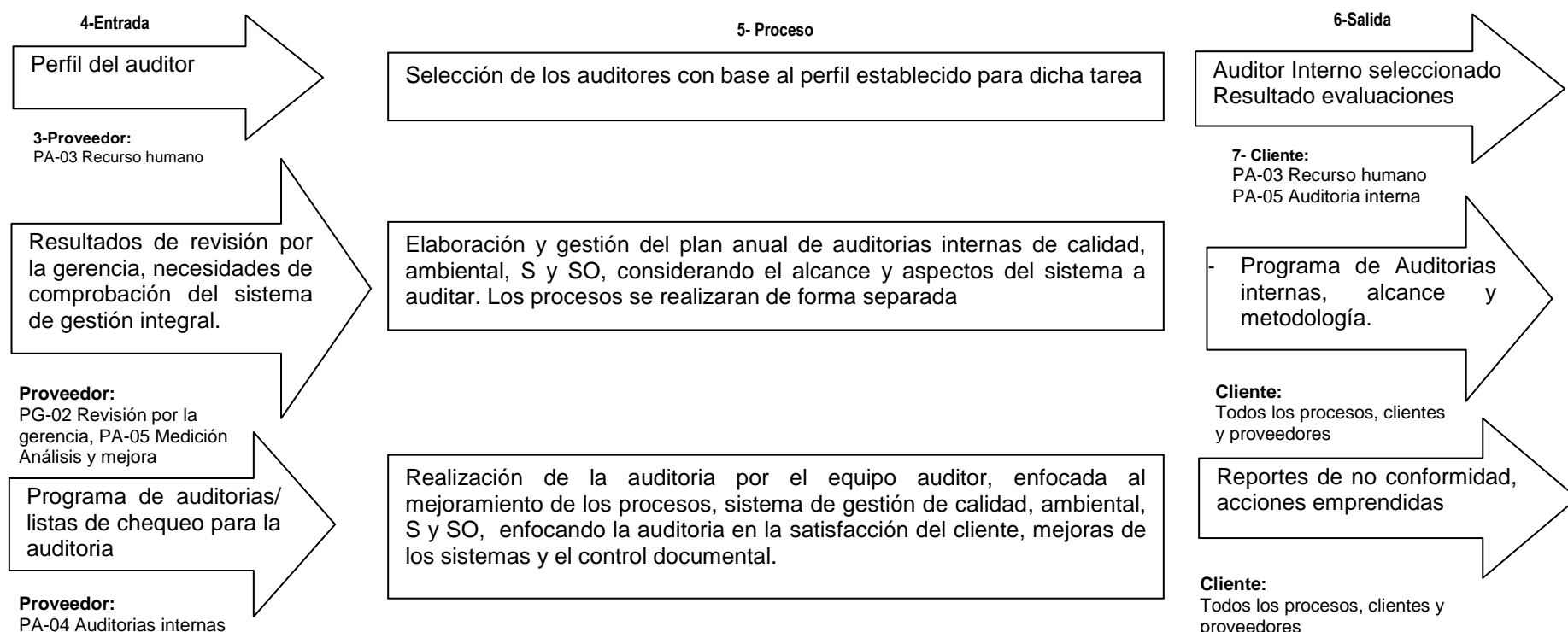
8 Responsables Contador Tesorera	9 - Procesos con los que se interrelaciona. Procesos Gerenciales Procesos de Servicio, PS-01, PS-02,	10 -Procesos de apoyo PA-01 Compras PA-05 Medición Análisis control seguridad y Mejora	11 - Seguimiento y medición Numero de clientes en mora/ tiempo total mora	12 - Parámetros de control Manifiestos de carga. Observaciones de faltantes. Anticipos	13- Requisitos de Norma 6.2 ISO 9000	14- Requisitos de ley P.U.C			
15- Documentos - Directriz de Facturación y cartera	16- Registros -Facturación. -Listado de Cartera	17 - Recursos <table><tr><td>Recursos Humanos Contador</td><td>-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Archivo</td><td>-Recursos Económicos Costo fijo, contador, Tesorero</td></tr></table>					Recursos Humanos Contador	-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Archivo	-Recursos Económicos Costo fijo, contador, Tesorero
Recursos Humanos Contador	-Recursos Físicos y tecnológicos Equipos de computo, área de ejecución de capacitaciones, Archivo	-Recursos Económicos Costo fijo, contador, Tesorero							

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS PA-04

1-Objetivo: Asegurar que el personal que ejerce como auditores internos, posean las competencias necesarias, se generen las auditorías internas de calidad enfocadas a la determinación del mejoramiento continuo de todo el sistema de gestión de calidad y su mantenimiento eficaz.

2- Alcance: Aplica para las actividades de selección de auditores, planificación y ejecución de la auditoría



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS PA-04

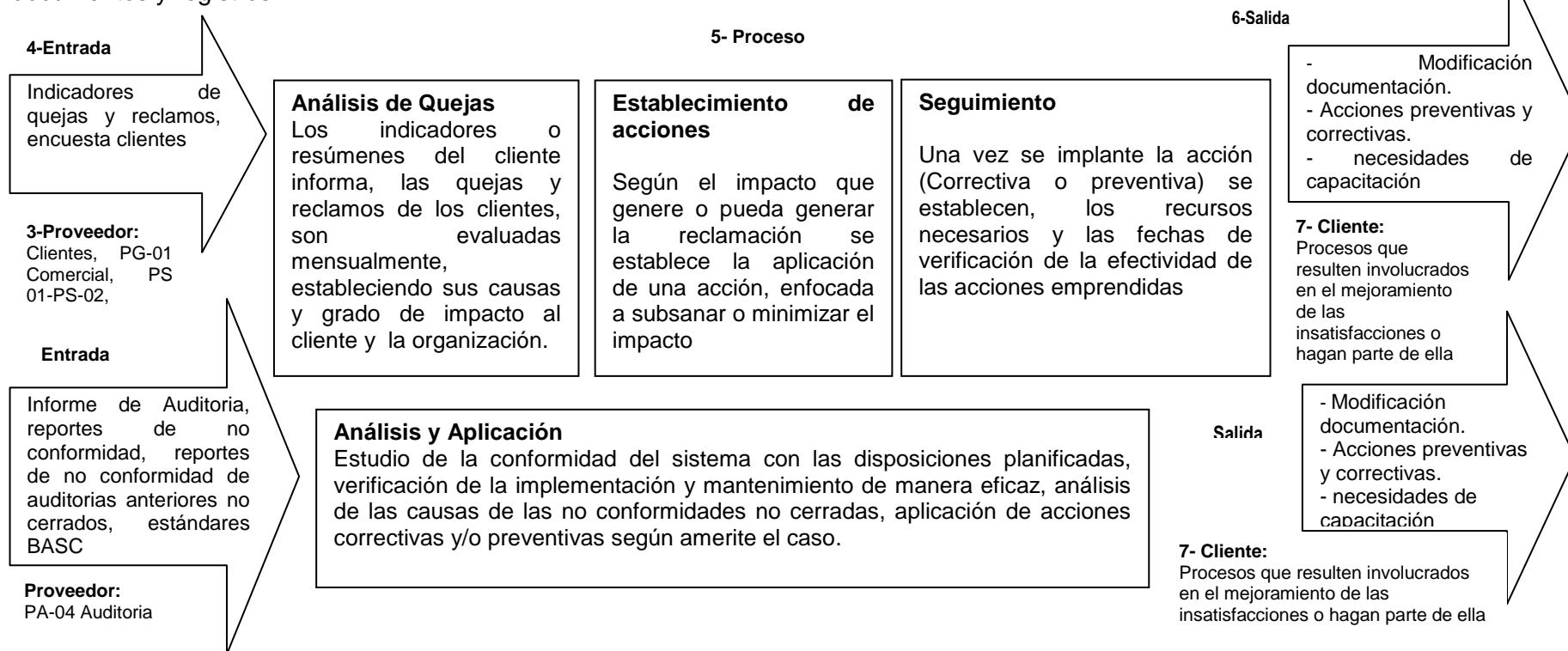
8 - Responsables Gerente administrativo Auditores Internos de Calidad	9 - Procesos con los que se interrelaciona. Todos los procesos	10 -Procesos de apoyo Todos los procesos de apoyo	11 - Seguimiento y medición - % de cumplimiento por área de los objetivo y del programa	12 - Parámetros de control - Indicadores de gestión de cada área. - Objetivos de Calidad
13 - Requisitos de Norma 8.2.2 ISO 9001 4.5.5 ISO 14001 4.5.5 OHSAS 18001	14 - Requisitos de ley No Aplica	15- Documentos - Directriz de Auditoria Interna - Directriz de Análisis de Mejora - Perfiles de Cargo - Proceso de Acciones correctivas - Proceso de Acciones Preventivas		16- Registros - Reporte de no conformidad. - Informe de Auditorias - Programa de Auditorias - Actas
17 - Recursos				
-Recursos Humanos Auditores Internos, Todo el Personal	-Recursos Físicos y Tecnológicos Asignación de Equipos de computo, sala de reuniones		-Recursos Económicos Asignación presupuestal para auditorias por Terceras Partes y para formación de Auditores Propios.	

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE MEDICION, ANALISIS CONTROL SEGURIDAD Y MEJORA PA-05

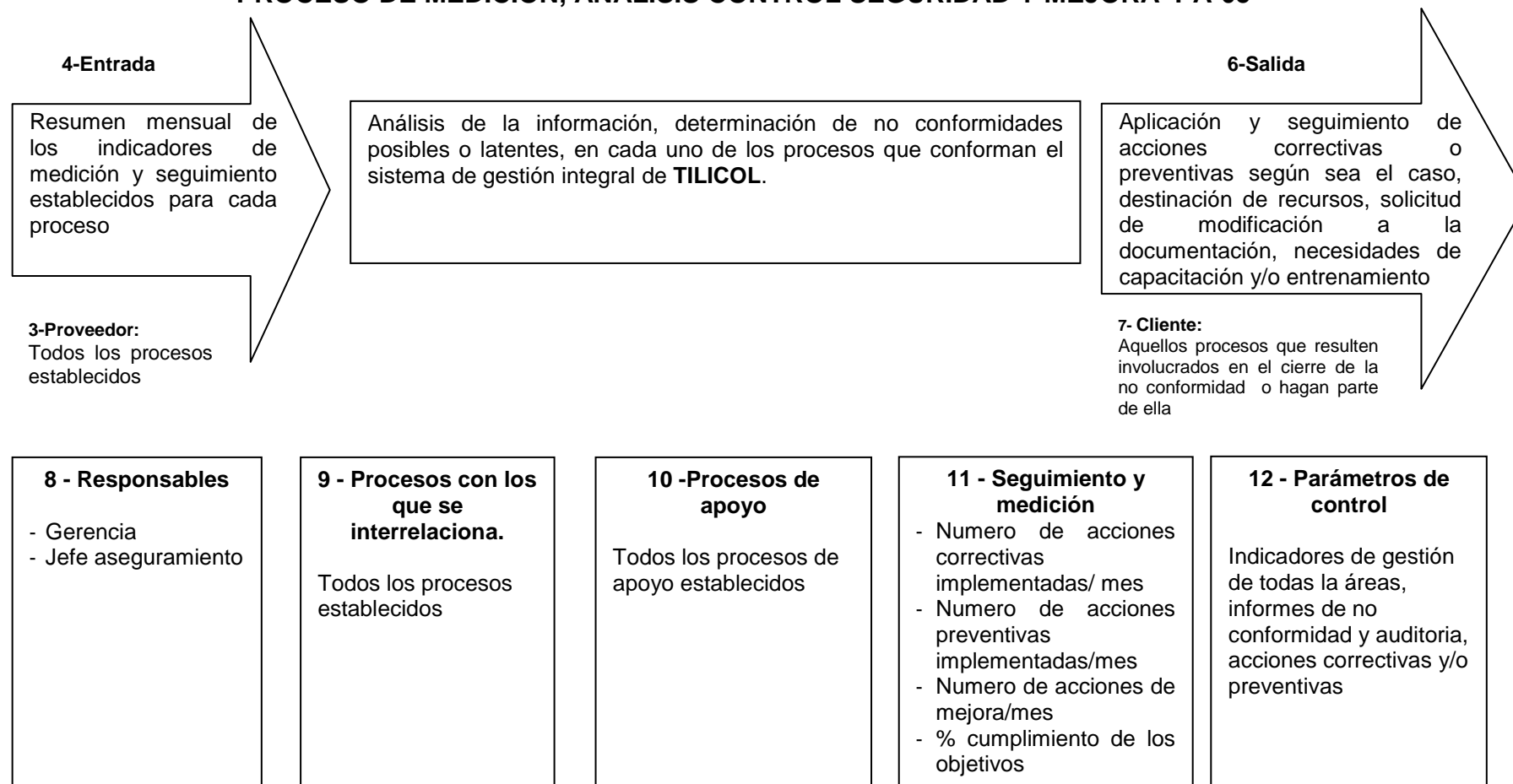
1-Objetivo: Asegurar que los servicios prestados, los procesos y el sistema integral en general, sean medidos en cuanto a su conformidad y búsqueda del mejoramiento continuo, control documental, cumpliendo con los estándares definidos en la norma.

2- Alcance: Aplica a las actividades de seguimiento y/o medición en satisfacción del cliente, Desempeño del sistema de gestión integral, conformidad del proceso, conformidad de los servicios prestado, acciones correctivas y preventivas y al control de documentos y registros.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE MEDICION, ANALISIS CONTROL SEGURIDAD Y MEJORA PA-05



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE MEDICION, ANALISIS CONTROL SEGURIDAD Y MEJORA PA-05

13- Requisitos de Norma <ul style="list-style-type: none"> - 8.2 ISO 9001 - 4.5.1 ISO 14001 - 4.5.1 OHSAS 18001 - 4.0, 7.0 BASC 	14 - Requisitos de ley <p>No Aplica</p>	15- Documentos <ul style="list-style-type: none"> - Directriz de Análisis de Mejora - Reporte de no conformidades. - Informe de Auditorias - Proceso de Acciones correctivas - Proceso de Acciones Preventivas - Resumen indicadores de gestión de cada área. - Planes de mejora 	16- Registros <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de no conformidades. - Solicitud de Modificación documentación. - Listado maestro de documentos - Listado maestro de registros - Programa de auditoria.
--	--	--	--

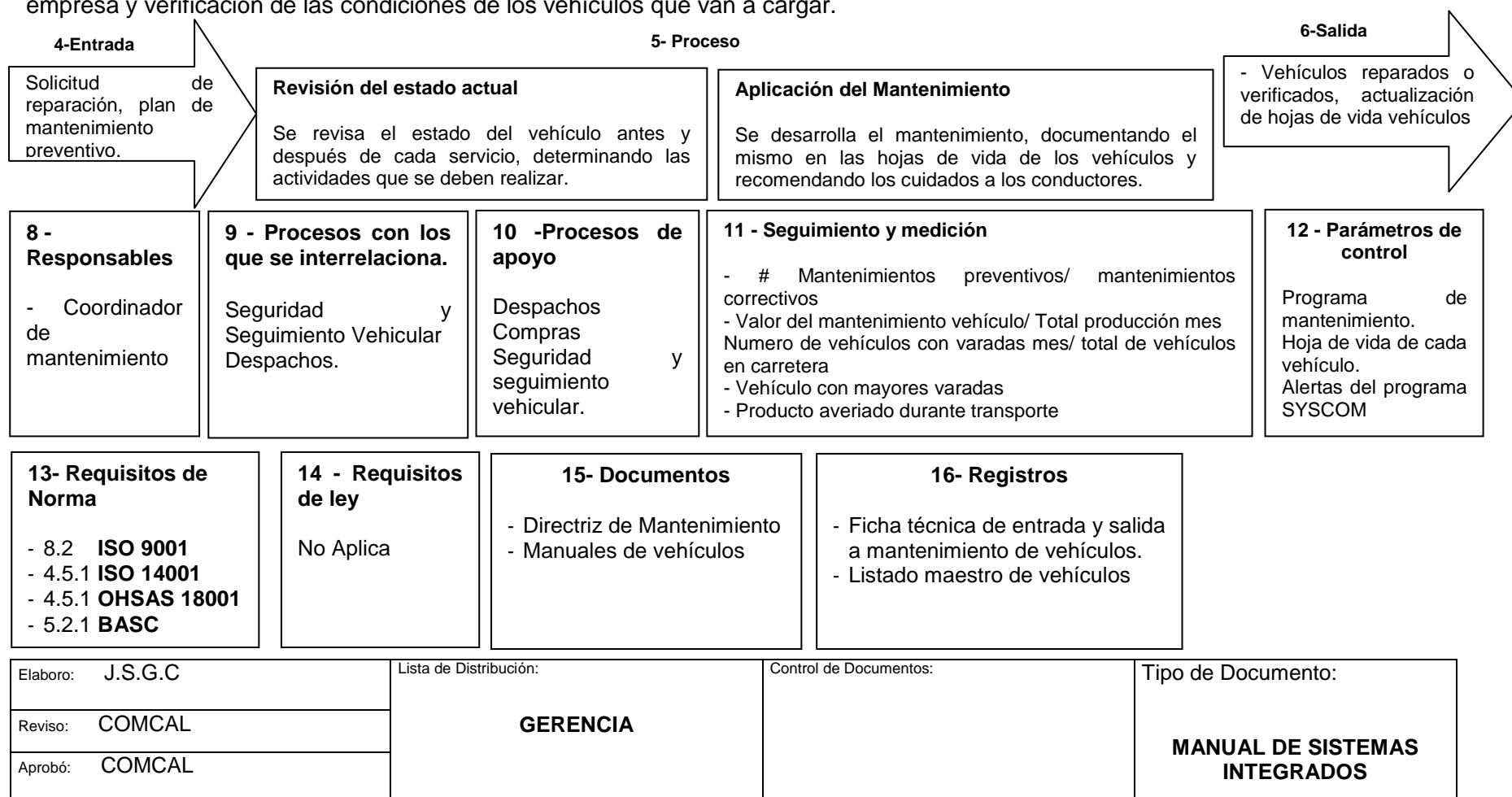
17 - Recursos		
-Recursos Humanos <p>Todos Los empleados, Asesores De Calidad</p>	-Recursos Físicos y Tecnológicos <p>Asignación de Equipos de computo, sala de reuniones</p>	-Recursos Económicos <p>Recursos para la aplicación de acciones de mejora</p>

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE MANTENIMIENTO PA-06

1-Objetivo: Asegurar que los vehículos prestadores de servicios, especialmente los afiliados se encuentren en óptimas condiciones para realizar los viajes que se le programen en la empresa de forma que estos los vehículos no sean un riesgo para los productos que se transporten.

2- Alcance: Aplica a las actividades de programación de mantenimientos preventivos, mantenimiento de vehículos afiliados a la empresa y verificación de las condiciones de los vehículos que van a cargar.

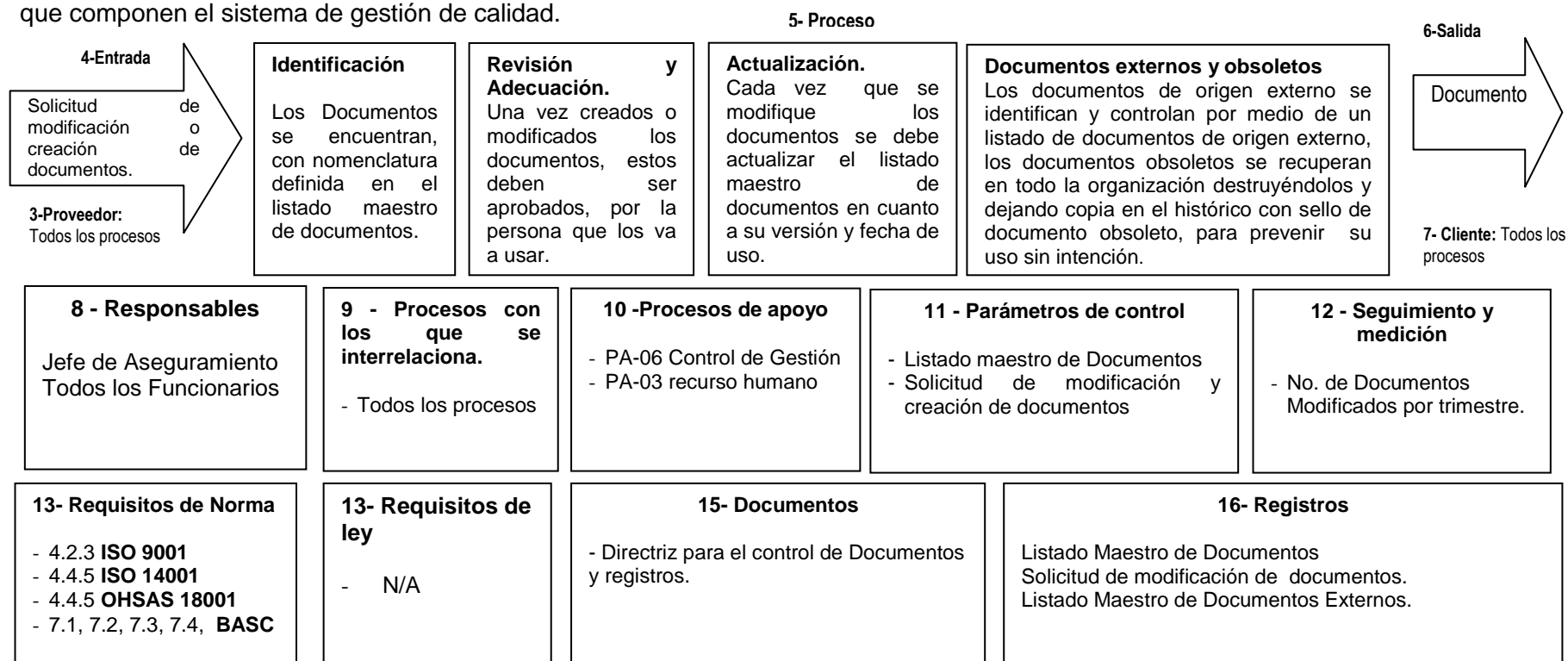


PROCESOS DOCUMENTADOS DE LA NORMA ISO 9000

CONTROL DE DOCUMENTOS

1-Objetivo: Controlar la revisión y adecuación de los documentos antes de su aprobación o modificación, velar por la utilización de la versiones vigentes y el uso no intencionado de documentos obsoletos.

2- Alcance: Aplica en todas las áreas de la organización, para las actividades de realización, modificación y uso de los documentos que componen el sistema de gestión de calidad.

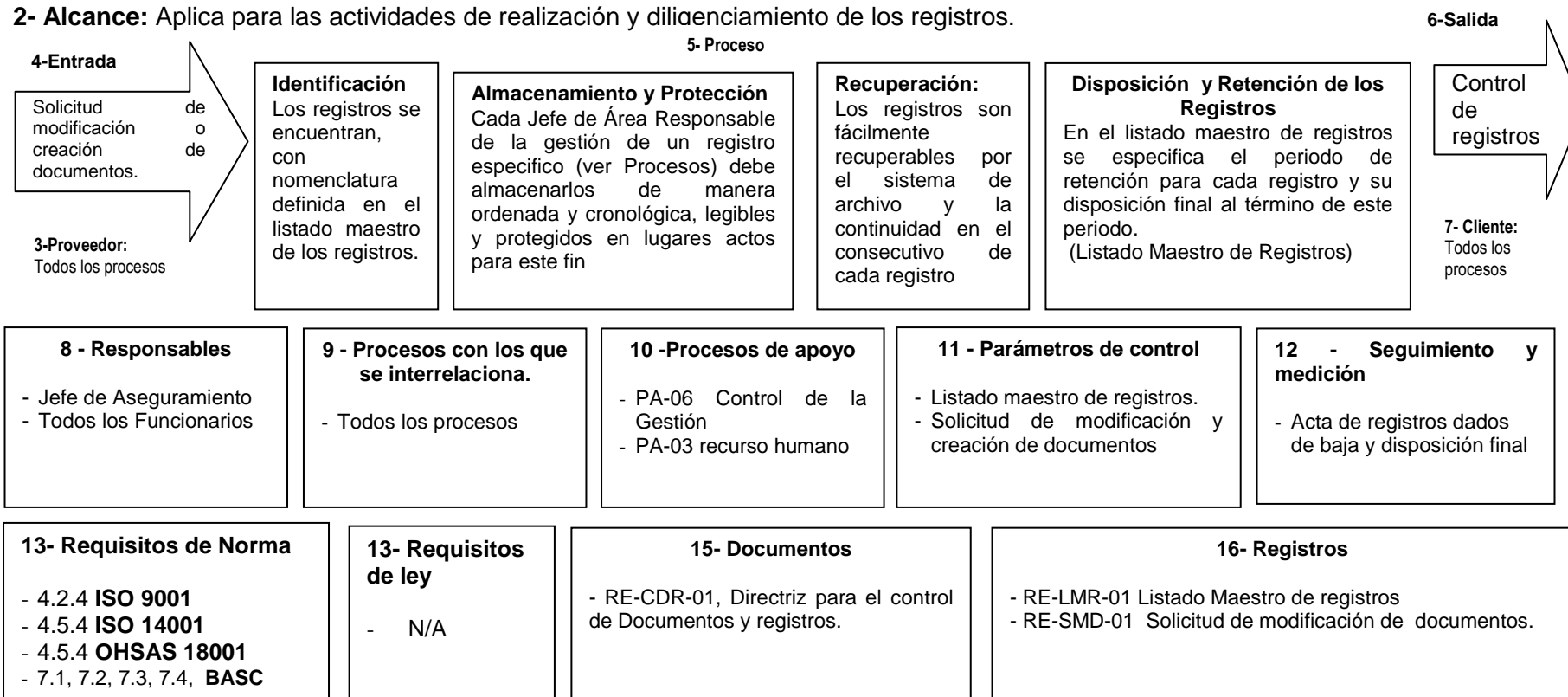


Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

CONTROL DE REGISTROS

1-Objetivo: Controlar la gestión ordenada y cronológica de los registros del sistema de gestión, definiendo su identificación, almacenamiento, recuperación, periodo de retención y disposición final de los registros, este se crearan y modificaran bajo el mismo lineamiento de los documentos. Sin embargo su control se hará a través del listado maestro de registros.

2- Alcance: Aplica para las actividades de realización y diligenciamiento de los registros.

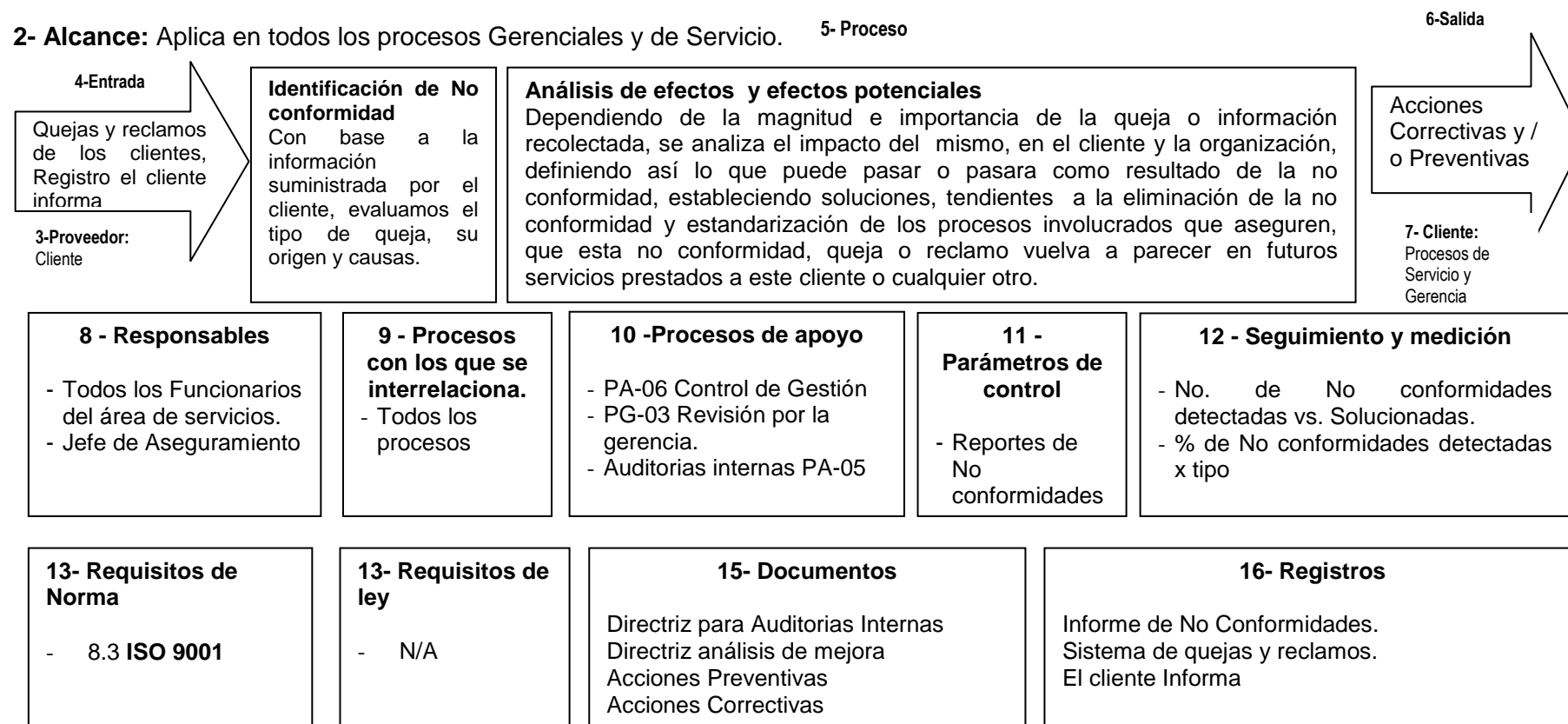


Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

1-Objetivo: Recuperar la información de manos del cliente, en el transcurso y finalización del servicio, correspondiente a no conformidades y reclamos sobre el desempeño y calidad del servicio, para con esta información aplicar acciones conducentes a la reducción de futuras reclamaciones y el aumento de la satisfacción del cliente.

2- Alcance: Aplica en todos los procesos Gerenciales y de Servicio. **5- Proceso**

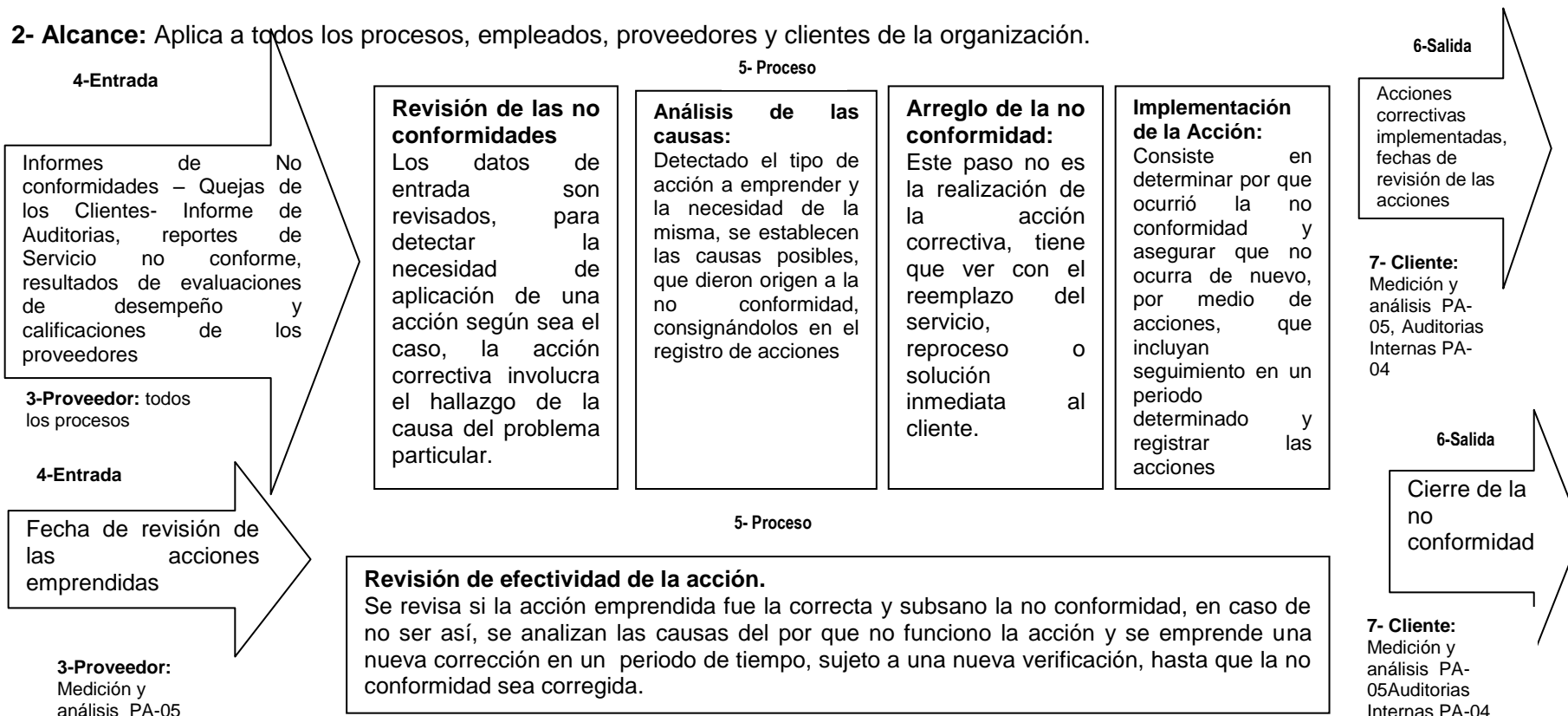


Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS

1-Objetivo: Tomar las Acciones correspondientes que eliminen las causas de las no conformidades evitando que tales hechos vuelvan a ocurrir y que las acciones tomadas sean acordes con los efectos de las no conformidades detectadas.

2- Alcance: Aplica a todos los procesos, empleados, proveedores y clientes de la organización.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

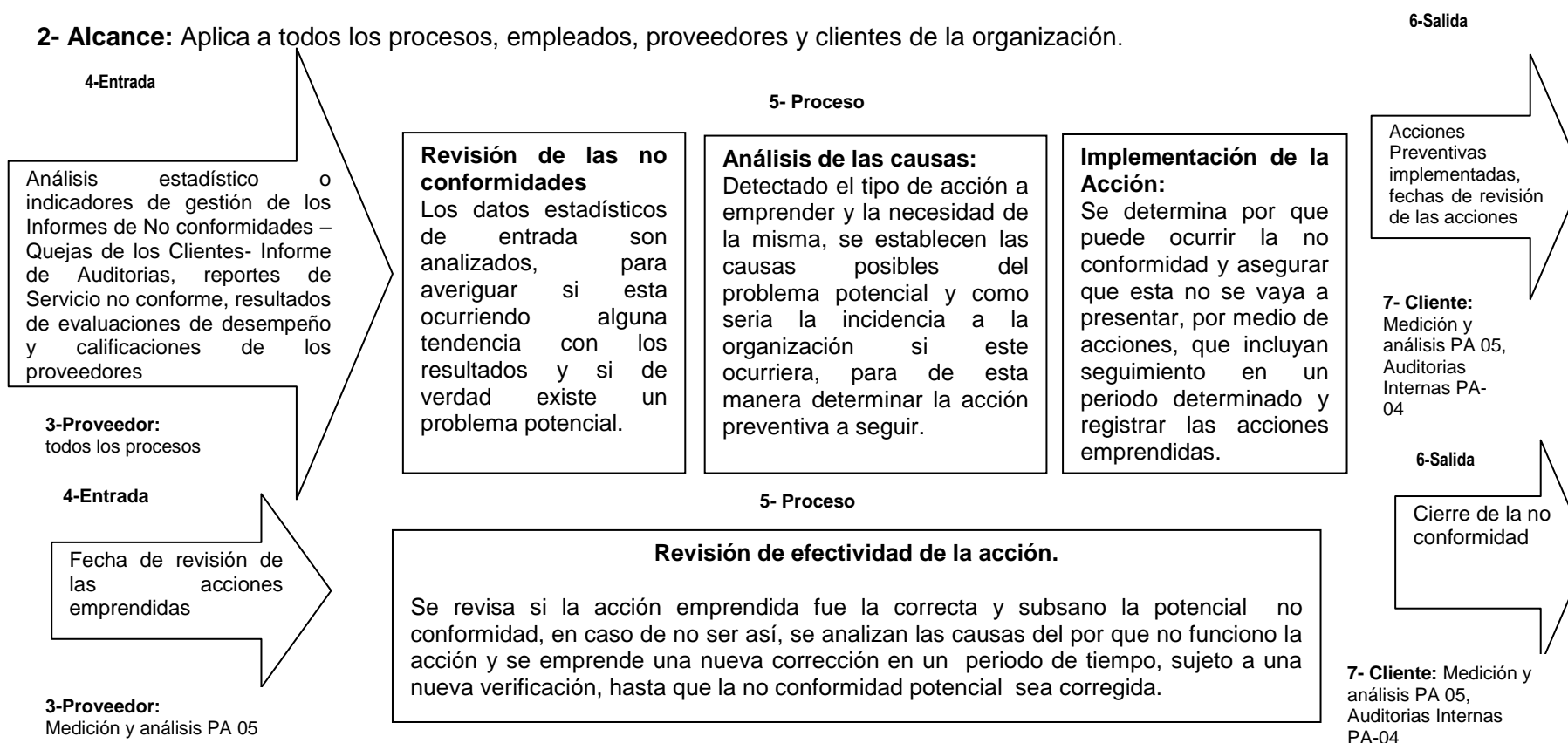
8 - Responsables - Jefe de Aseguramiento - Todos los Funcionarios	9 - Procesos con los que se interrelaciona. - Todos los procesos	10 -Procesos de apoyo - PA-05 Medición, análisis control seguridad y mejora - Auditorias Internas PA-04	11 - Parámetros de control - Reporte de no conformidad - Quejas y reclamos - Informes de auditoria	12 - Seguimiento y medición - # De no conformidades detectadas vs. # De no conformidades cerradas.
13- Requisitos de Norma - 8.5.2 ISO 9001 - 4.5.3 ISO 14001 - 4.5.3 OHSAS 18001	14- Requisitos de ley - N/A	15- Documentos Directriz de análisis de mejora	16- Registros Informe de no conformidades Quejas y reclamos	

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

ACCIONES PREVENTIVAS

1-Objetivo: determinar Acciones que conlleven a la eliminación de las causas de las no conformidades potenciales y eviten su aparición, de igual manera que las acciones tomadas sean apropiadas con los efectos de los problemas potenciales.

2- Alcance: Aplica a todos los procesos, empleados, proveedores y clientes de la organización.



Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			

8 - Responsables

- Jefe de Aseguramiento
- Todos los Funcionarios

9 - Procesos con los que se interrelaciona.

- Todos los procesos

10 -Procesos de apoyo

- PA-06 Control de la gestión
- PA-03 recurso humano
- Auditorias Internas PA-05

11 - Parámetros de control

- Reporte de no conformidad
- Quejas y reclamos
- Informes de auditoria

13- Requisitos de Norma ISO 9001:2000

- 8.5.3 ISO 9001
- 4.5.3 ISO 14001
- 4.5.3 OHSAS 18001

14- Requisitos de ley

- N/A

15- Documentos

- Directriz de análisis de mejora

16- Registros

Informe de no conformidades
Quejas y reclamos

Elaboro: J.S.G.C	Lista de Distribución: GERENCIA	Control de Documentos:	Tipo de Documento: MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS
Reviso: COMCAL			
Aprobó: COMCAL			