

ELABORA: Adriana Collante Gomez	CARGO: Coordinadora de Calidad
REVISAR: Alexander Calderon	CARGO: Gerente General
APRUEBA: Alexander Calderon	CARGO: Gerente General

1. OBJETIVO

Diseñar una propuesta de direccionamiento estratégico para la empresa de **TRANS-PORT S.A.S** con miras al crecimiento, sostenibilidad de la organización, competitividad y posicionamiento en el mercado asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y normativo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las gestiones gerenciales que intervienen en la revisión y cumplimiento de los requisitos, tanto legales como normativos; que intervienen en la prestación del servicio en el sector transporte para servicios especiales y carga a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

3.1 Calidad: Es el conjunto de comportamientos, actividades, procesos que proporcionan valor, mediante el cumplimiento de requisitos legales y normativos, que potencializan la satisfacción de las partes interesadas.

3.2 Sistema de gestión de calidad: un conjunto de protocolos, sistemáticas o metodologías, orientadas a un mismo propósito, que definen cómo gestionar de forma común los recursos, procesos, actividades y responsabilidades asociadas a las mismas. Proporciona la garantía de que todos sus procesos cumplen con los estándares definidos por normas nacionales y/o internacionales.

3.3 Sistema de gestión integral: Es el conjunto de prácticas de diferentes normas encaminadas al cumplimiento de diferentes requisitos, que aportan conjuntamente al cumplimiento de los objetivos.

3.4 PARTES INTERESADAS: Este concepto se extiende más allá del enfoque al cliente, son aquellas partes que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si las necesidades y expectativas, no se cumplen.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 RESPONSABILIDADES

4.1.1 Gerente financiero y Gerente comercial

4.1.1.1 Planificación estratégica

- Definir la política y los objetivos de calidad para la funcionalidad de los procesos que componen el SGI.
- Definir los procesos que componen el SGI.
- Realizar el estudio del contexto en el que se desempeña la empresa, con el fin de definir las mejores tácticas para potencializar su crecimiento y estabilidad en el mercado a través de la **ES-MT-03 Matriz PESTEL**.

4.1.1.2 Análisis de mercado

- Conocer el mercado, la categoría y comprender cómo encaja la empresa en él, con el fin de definir las adecuaciones necesarias para responder a las necesidades de este, garantizando que los recursos invertidos logren el propósito del negocio.
- Realizar el análisis de amenazas oportunidades debilidades y fortalezas.
- Definir los procesos necesarios que aseguren el adecuado funcionamiento y prestación del servicio.
- Designar líderes y responsables para los procesos que componen la operación de la compañía.
- Identificar los requisitos legales y normativos aplicables a la naturaleza de la compañía.

5 CONTEXTO DE LA EMPRESA

La gerencia con la ayuda de todos sus colaboradores analizan los factores originados por el contexto **externo** (legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico y político, ya sea internacional, nacional, regional o local, buenas prácticas en la actividad empresarial, niveles de educación, infraestructura y otros) e **interno** (los valores, la cultura organizacional (clima y ambiente laboral), los conocimientos, los procesos, la infraestructura y la madurez de la empresa), que pueden tener un impacto sobre la cadena de suministro y el comercio.

5.1 PARTES INTERESADAS

Los gerentes con la ayuda de todos sus líderes de proceso y /o asesores externos, analizan las partes interesadas y como estas pueden afectar a la compañía o al Sistema de gestión integral. El seguimiento se realizará con una periodicidad anual o cada que surja un cambio que intervenga en las actividades normales del negocio, dejando registro en la **ES-MT-01 Matriz de partes interesadas**, en caso de generar una acción esta debe diligenciarse en el formato **MC-F-01 “Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora”**.

El análisis de partes interesadas también es un insumo para la revisión por lo que se debe dejar registro de su tratamiento en el formato **ES-F-01 “Informe para la revisión del SGI”**.

5.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La gerencia realiza la revisión de la plataforma estratégica de la compañía (política, misión visión, objetivos, valores, cultura organizacional del SGI) de manera periódica, garantizando su cumplimiento y/o adecuación de acuerdo con el contexto, los cambios y necesidades de la compañía; dicha revisión debe quedar registrada en el formato **ES-F-01 “Informe para la revisión del SGI”**, de acuerdo con el procedimiento **ES-PC-02 “Revisión por la dirección”**.

5.3 CUADRO DE MANDO INTEGRAL.

Es responsabilidad de los líderes o quien la gerencia delegue, realizar la medición periódica del avance del proceso a través del formato **F-73 “Ficha Técnica de Indicadores de Gestión”**, el cual permite evidenciar su gestión y tomar las acciones correspondientes de **Copia controlada**

acuerdo con los resultados obtenidos, dejando evidencia en el formato **MC-F-01 “Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora”**.

La gerencia debe realizar la revisión del informe de los indicadores correspondientes a los procesos que integran el SGI, consolidándolos en el formato **ES-F-03 “Cuadro de mando integral”** y evaluar el avance de estos, tomar las acciones pertinentes y gestionar los recursos necesarios para asegurar su continuidad y funcionalidad.

Con la información recolectada se alimenta el cuadro de mando integral con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de los procesos frente a la política y objetivos del SGI.

5.4. ANÁLISIS DEL RIESGO.

La gerencia debe promover el enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos y realizar la verificación periódicamente de la **ES-MT-02 “Matriz de riesgos”** donde se deben tener en cuenta los diferentes criterios para determinar cuáles son los riesgos más críticos dentro de la organización y definir junto con el líder del proceso la metodología para eliminarlo o mitigar su impacto.

5.5 REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

Los lideres son responsables de Identificar, evaluar y actualizar los requisitos e informar a la gerencia por medio de la **ES-MT-04 “Matriz legal y normativa”**, los requisitos legales y/o normativos aplicables a su respectivo proceso y/o, a la razón de ser de la compañía.

La gerencia es responsable de gestionar y suministrar los recursos necesarios para su adecuado cumplimiento.

5.6 GESTIÓN DEL CAMBIO.

Es responsabilidad de la gerencia, con apoyo de los lideres definir estrategias, para abordar los cambios internos y /o externos que se deriven del que hacer de la organización, garantizando la continuidad del negocio y del SGI, siguiendo la metodología descrita en el procedimiento **ES-PC-03 “Gestión del cambio”** y dejando evidencia de su tratamiento en el formato **ES-F-04 “Análisis del cambio”**, en caso de generar alguna acción correctiva, preventiva o de mejora, esta debe quedar registrada en el formato **MC-F-01 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora”**, y realizar el seguimiento hasta asegurar su

Copia controlada

eficacia.

6. ENFOQUE AL CLIENTE.

- La Gerencia debe ser participe en el cumplimiento de los requisitos del cliente y garantizar a través de sus lideres o delegados, su satisfacción y continuidad en la misión del negocio.
- Los gerentes son responsables de determinar claramente el alcance de los servicios y/o productos prestados por la compañía.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos para su adecuada funcionalidad.
- Determinar los canales de comunicación para identificar, gestionar y dar respuesta a las solicitudes, inquietudes y/o necesidades del cliente.
- Dar respuesta oportuna a las necesidades y expectativas del cliente.
- Suministrar los recursos, para garantizar la legalidad y transparencia de los negocios establecidos, ante las autoridades pertinentes y los mismos clientes.

7.COMUNICACIÓN.

Es responsabilidad de la gerencia determinar los medios de comunicación por los cuales será publicada la política de calidad, objetivos y demás información inherente al **SGI** que asegure su conocimiento y aplicación.

Los medios definidos por la gerencia son las Carteleras de sus instalaciones, páginas web, portafolios de servicios, correos electrónicos, sensibilizaciones, etc.

8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La gerencia debe revisar el **ES-F-01 “Informe para la revisión del SGI”**, periódicamente, en compañía de los lideres de procesos asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planeación estratégica de la compañía, dejando registro en el formato **ES-F-05 “Acta de revisión por la dirección”** el cual debe contener mínimo la siguiente información:

Copia controlada

- ✓ Estado de los compromisos de revisiones anteriores
- ✓ Contexto de la organización
- ✓ Análisis de los resultados de las auditorías del SGC
- ✓ Evaluación de los resultados de la satisfacción del cliente y partes interesadas pertinentes
- ✓ Evaluación del desempeño individual de los procesos (Análisis de Indicadores)
- ✓ No conformidades y acciones correctivas
- ✓ Resultados de las acciones preventivas, correctivas y de mejora. (plan de acción de las ACPM)
- ✓ Desempeño de los proveedores externo
- ✓ Seguimiento a requisitos legales
- ✓ Información de cambios que pueden afectar el SGI
- ✓ Revisión de plataforma estratégica (Política, objetivos, misión, visión...)
- ✓ Recomendaciones para la mejora
- ✓ Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Matriz de riesgos)
- ✓ Desempeño global del sistema (asignación de recursos o de inversión para el SIG y concluir si el sistema de gestión es conveniente, eficaz y adecuado).

9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Procedimientos

- ES-PC-02 “Revisión por la dirección”
- ES-PC-03 “Gestión del cambio”

Formatos

- ES-F-01 Informe para la revisión del SGI
- ES-F-02 Ficha técnica de indicadores de gestión
- ES-F-03 Cuadro de Mando Integral
- ES-F-04 Análisis del cambio
- ES-F-05 Acta de revisión por la dirección
- MC-F-01 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

Matrices

- ES-MT-01 “Matriz partes interesadas”.
- ES-MT-02 “Matriz de riesgos”.
- ES-MT-03 “Matriz PESTEL”
- ES-MT-04 “Matriz legal y normativa”

Copia controlada