

OBJETIVO	<p>Adquirir y conservar contratos con los diferentes clientes que requieran servicios de transporte, incrementando la participación y cobertura de los servicios prestados que permitan el crecimiento y sostenibilidad de TNE, teniendo en cuenta la verificación en cada proceso de los diferentes aspectos que contempla el Sistema de Gestión, para su cumplimiento y para mitigar el impacto de los posibles nuevos riesgos que se deriven de nuevos contratos y así poder mitigarlos y evitar su materialización.</p>				TIPO DE PROCESO:	Estratégicos	E						
					Misionales	M							
	De apoyo	A											
LIDER DEL PROCESO:	Gerente		PERSONAL DE APOYO:	Asistente Comercial	AUTORIDAD	Tiene la autoridad de elegir la participación en procesos de licitación en los cuales TNE tenga la capacidad de cumplir con los requisitos de los clientes en materia de HSEQ. Solicitud de información a los procesos para su participación.							
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	CLIENTES							
Clientes externos	Requisitos del cliente	P	Visitas a Clientes	Adjudicación de licitaciones presentadas	Proceso de Prestación de Servicios de Transportes	Cliente externo							
			Encuestas de Satisfacción a los clientes										
Gestión Operativa	Necesidades de Transporte de Los Clientes, mediante licitación, solicitud telefónica o vía Email  Información de vehículos, conductores, rutas, disponibilidad Requisitos tecnológicos y de operación de la Aplicación TMOVI		Identificación de las necesidades de los clientes										
			Estructuración de las soluciones ofertas o propuestas										
	H	Propuestas de servicios mediante la modalidad de Licitaciones	Adjudicación de contratos y servicios mediante cotizaciones alcanzadas Requisitos del cliente	Gestión Operativa									
		Propuestas mediante la modalidad de cotizaciones a servicios eventuales											
		Visitas a los clientes -Evaluación de Riesgos											
Gestión Estratégica	Misión, visión, objetivos Análisis del contexto de TNE Política integral Desiciones de la revisión gerencial	V	Estudios y análisis de mercados potenciales y competencias	Confirmación de uso de la App Tmovi para el cliente	Gestión Operativa								
			Oferta a los clientes del valor agregado de la operación por App Tmovi										
Todos los procesos Gestión HSEQ	Información para participación en licitaciones Acciones de mejora Identificación de peligros Identificación de Aspectos ambientales	Y	Encuestas de satisfacción del Cliente y de evaluaciones como proveedores. Calificación de la experiencia del servicio por la App Tmovi	Niveles de satisfacción de los cliente. Riesgos y oportunidades	Gestión Operativa Gestión HSEQ								
			Revisiones por la dirección.	Requisitos de personal para el desarrollo de contratos	Gestión Administrativa y Talento Humano								
		A	Auditorías internas										
			Auditorías externas	Ampliación en nuevos mercados	Todos los procesos								
			Acción correctiva										
			Acción preventiva	Continuación de contratos	Todos los procesos								
			Acción de mejora										
RESPONSABLES	RECURSOS			PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS								
Gerente Comercial Líder Comercial y de Operaciones	<b>Recurso Humano:</b> Gerente, Asistente Comercial <b>Recurso Físico:</b> Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, papelería, Oficina, Video <b>Recurso Financiero:</b> Presupuesto asignado			GESTIÓN HSEQ GESTIÓN OPERATIVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y HUMANA GESTIÓN FINANCIERA	Ver listado maestro de documentos y registros del proceso de Gestión Estratégica.								
<b>REQUISITOS ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001</b>  4.3.1 Identificación de peligros 6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades / 6.1.2 Aspectos ambientales 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.7 Control de Salidas no conformes 9. Evaluación del desempeño													
<b>MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>  1. Nivel de Satisfacción del cliente													

Este documento es propiedad de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS, es para consulta y uso de sus colaboradores. No se permite su reproducción o modificación sin la debida autorización del responsable del Sistema de Gestión Integral

Antes de utilizar este documento verifique que sea la versión vigente.