

Actualización  
17/12/2024

E

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:	LIDER COMERCIAL	PERSONAL DE APOYO:	Asistente Comercial (hoy vacante)	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	<p>Requisitos del cliente</p> <p>Necesidades de Transporte de Los Clientes, mediante licitación, solicitud telefónica o vía Email</p> <p>Información de vehículos, conductores, rutas, disponibilidad Requisitos tecnológicos y de operación de la Aplicación TMOVI</p>	<p>P</p> <p>Visitas a Clientes</p> <p>Encuestas de Satisfacción a los clientes</p> <p>Identificación de las necesidades de los clientes</p> <p>Estructuración de las soluciones ofertas o propuestas</p> <p>H</p> <p>Propuestas de servicios mediante la modalidad de Licitaciones</p> <p>Propuestas mediante la modalidad de cotizaciones a servicios eventuales</p> <p>Visitas a los clientes -Evaluación de Riesgos</p> <p>Estudios y análisis de mercados potenciales y competencias</p> <p>Oferta a los clientes del valor agregado de la operación por ITP</p>	<p>Adjudicación de licitaciones presentadas</p> <p>Adjudicación de contratos y servicios mediante cotizaciones alcanzadas Requisitos del cliente</p>	<p>Proceso de Prestación de Servicios de Transportes</p> <p>Cliente externo</p>	<p>Gestión Operativa</p>						
Gestión Operativa											
Gestión Estratégica	Misión, visión, objetivos Análisis del contexto de TNE Política integral Desiciones de la revisión gerencial	V	<p>Encuestas de satisfacción del Cliente y de evaluaciones como proveedores.</p> <p>Calificación de la experiencia del servicio por ITP o forms</p> <p>Revisiones por la dirección.</p>	<p>Niveles de satisfacción de los clientes. Riesgos y oportunidades</p> <p>Requisitos de personal para el desarrollo de contratos</p>	<p>Gestión Operativa</p> <p>Gestión HSEQ</p>						
Todos los procesos Gestión HSEQ	<p>Información para participación en licitaciones</p> <p>Acciones de mejora</p> <p>Identificación de peligros</p> <p>Identificación de Aspectos ambientales</p>	<p>Auditorías internas</p> <p>Auditorías externas</p> <p>Acción correctiva</p> <p>Acción preventiva</p> <p>Acción de mejora</p>	<p>Ampliación en nuevos mercados</p> <p>Continuación de contratos</p>	<p>Gestión Administrativa y Talento Humano</p> <p>Todos los procesos</p>							
RESPONSABLES	RECURSOS			PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS						
Lider Comercial	<p>Recurso Humano: Gerente, Asistente Comercial</p> <p>Recurso Físico: Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, papelería, Oficina, aplicación ITP</p> <p>Recurso Financiero: Presupuesto asignado</p>			<p>GESTIÓN HSEQ</p> <p>GESTIÓN OPERATIVA</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y HUMANA</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA</p>	<p>Ver listado maestro de documentos y registros del proceso de Gestión Estratégica.</p>						
REQUISITOS ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001	<p>MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</p> <p>1. Nivel de Satisfacción del cliente</p>										
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											

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.