

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION OPERATIVA				Código: GO-FT-01					
						Versión:05					
FECHA Diciembre 17 de 2024						Fecha: 15/04/2022					
OBJETIVO:		Prestar servicios de transporte de manera oportuna y confiable, para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, guardando especial cuidado en la prevención de los riesgos, peligros y aspectos ambientales, para evitar su materialización dentro de las operaciones de transporte desarrolladas para los diferentes clientes.				TIPO DE PROCESO:	Estategico Misionales Apoyo	E M A			
LIDER DEL PROCESO:		Lider Operativo		PERSONAL DE APOYO:		Coordinador de Operaciones Asistente Administrativo Auxiliar Adminsitrativo Conductores mantenimiento vehicular	AUTORIDAD	Asignar vehículos, conductores para el adecuado desarrollo de los contratos Mantener comunicación con el cliente y contratistas Hacer seguimiento a la correcta prestación del servicio y al estado de los vehículos			
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES			SALIDAS		CLIENTES		
Gestión Comercial		Requisitos de los clientes (Solicitudes del cliente vía email, Cotizaciones aprobadas, Licitaciones Adjudicadas)		P		Programación de servicios de transporte		Servicios de transporte de personas suministrados conformemente.		Cliente externo	
				Definición de especificaciones del cliente							
Gestión Humana		Contratación y Vinculación de personal		H		Asignación de servicios		Solicitud de personal para el desarrollo de los servicios		Gestión Humana	
						Información a los clientes					
Contratistas		Documentos Requeridos (Propietario, y/o Conductor y Vehículo)		H		Evaluacion a contratistas		Comunicaciones con los clientes y contratistas		Clientes y proveedores externos/Lider PESV	
						Implementación del PESV					
				V		Transporte de personas		Informes de servicios para facturación		Gestión Financiera	
						Revisión de documentación de vehículos					
Gestión HSEQ		Acciones de mejora Identificación de peligros Identificación de Aspectos ambientales Riesgos y Oportunidades		V		Revisión de planillas y hojas de ruta, liberación del servicio		Reportes sobre el estado de salud de los trabajadores Reporte de incidentes		Gestión HSEQ/Lider PESV/Mantenimiento Vehicular	
						Encuestas a los clientes					
Gestión Estratégica		Misión, visión, obejtivos Análisis del contexto de TNE Política integral Desiciones de la revisión gerencial		V		Revisión e identificación de los peligros y riesgos		Reporte de emergencias ambientales ocurridas			
						Revisión a los vehículos					
Gestión Administrativa		Servicios y productos solicitados para la operación		A		Revisión y seguimiento sobre la prestación de los servicios		Solicitud de servicios y productos		Gestión Adminsitrativa	
						Reuniones con los clientes					
						Implementación de mejoras de acuerdo al desempeño del servicio					
						Implementación de controles operacionales para mitigar la materialización de los riesgos					
						Implementación de planes de acción sobre quejas recibidas de los clientes					
RESPONSABLE				RECURSOS				PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA		DOCUMENTOS Y/O REGISTROS	
Lider Operativo				Recurso Humano: Lider Operativo, Coordinador de Operaciones, Conductores, Contratistas.				Gestion Estrategica Gestion Comercial Gestión HSEQ Gestion Administrativa y humana Gestión Financiera		Ver listado maestro de documentos y registros del proceso de Gestión Estratégica.	
REQUISITOS ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001				Recurso Físico: Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, papelería, Oficina, aplicación WhatsApp, Plataforma Softcove, vehículos, proveedores de servicios de mantenimiento							
7.5 información Documentada 8.1 Planificacón y Control Operacional 8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de Salidas no conformes 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3.2 NC, acción correctiva y preventiva 4.5.4 Control d elos registros 4.4.6 Control operacional				Recurso Financiero: Presupuesto asignado							
				MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO							
				1. Servicios No Conformes							

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.

Revisó	Aprobó
Coordinador HSEQ	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	25/01/2018	Emisión del Documento
2	31/10/2018	Autoridad e interacciones entre los procesos y requisitos aplicables
3	5/09/2019	Se elimina la firma de cada documento
4	19/02/2021	Se incluyen los requisitos de ISO 45001:2018
5	15/04/2022	Se revisa el documento, se elimina el control de cambios incluido en el texto del documento y se incluye de cambios de manera independiente en la parte inferior, adicionalmente se le coloca la nota de propiedad del documento de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S.