

 TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA SAS		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA			Código: GO-FT-01 Versión:05 Fecha: 15/04/2022						
FECHA Diciembre 17 de 2024											
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:	Estratégico Misionales Apoyo	E M A					
LÍDER DEL PROCESO:	Líder Operativo		PERSONAL DE APOYO:	Coordinador de Operaciones Asistente Administrativo Auxiliar Administrativo 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 conforme.	Cliente externo					
			Definición de especificaciones del cliente								
Gestión Humana	Contratación y Vinculación de personal	H	Asignación de servicios Información a los clientes		Solicitud de personal para el desarrollo de los servicios	Gestión Humana					
	Documentos Requeridos (Propietario, y/o Conductor y Vehículo)		Evaluación a contratistas Implementación del PESV Transporte de personas								
Contratistas			Revisión de documentación de vehículos Control sobre los servicios prestados para facturación		Comunicaciones con los clientes y contratistas	Clientes y proveedores externos/Líder PESV					
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 Encuestas a los clientes Revisión e identificación de los peligros y riesgos		Reportes sobre el estado de salud de los trabajadores Reporte de incidentes	Gestión HSEQ/Líder PESV/Mantenimiento Vehicular					
Gestión Estratégica	Misión, visión, objetivos Análisis del contexto de TNE Política integral Decisiones de la revisión gerencial		Revisión a los vehículos Revisión y seguimiento sobre la prestación de los servicios								
Gestión Administrativa	Servicios y productos solicitados para la operación		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		Reporte de emergencias ambientales ocurridas						
RESPONSABLE	RECURSOS			PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS						
Líder Operativo	Recurso Humano: Líder Operativo, Coordinador de Operaciones, Conductores, Contratistas. Recurso Físico: Equipos de comunicación, Equipos de cómputo, papelería, Oficina, aplicación WhatsApp, Plataforma Softcove, vehículos, proveedores de servicios de mantenimiento Recurso Financiero: Presupuesto asignado			Gestión Estratégica Gestión Comercial Gestión HSEQ Gestión Administrativa y humana Gestión Financiera	Ver listado maestro de documentos y registros del proceso de Gestión Estratégica.						
REQUISITOS ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001	7.5 Información Documentada 8.1 Planificación 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 de los registros 4.4.6 Control operacional										
	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.