

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1


### Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
Original	Se creó el Manual	Lucia Moreno	Mayo 2019
1	Se actualiza el organigrama	Lucia Moreno	Junio 2019

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1


**MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007**

**SETRES LIMITADA**


 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

## CONTENIDO


1.	OBJETIVO DEL MANUAL .....	6
2.	ALCANCE DEL MANUAL .....	6
3.	DEFINICIONES .....	6
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	8
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	8
	MISIÓN.....	8
	VISIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	9
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	10
4.3.1.	EXCLUSIONES.....	10
4.4.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	11
5.	LIDERAZGO.....	12
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	12
5.1.1.	COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA.....	12
5.1.2.	ENFOQUE AL CLIENTE .....	13
5.2.	PLANIFICACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES .....	13
5.3.	POLÍTICA.....	14
5.3.1.	ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA INTEGRAL .....	14
5.3.2.	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRAL.....	15
5.4.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN .....	15
6.	PLANIFICACIÓN .....	17
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	17
6.1.1.	PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO .....	17
6.1.2.	PROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	18
6.2.	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.....	19

			M-SIG-01
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

6.3.	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	19
6.4.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	20
7.	APOYO .....	20
7.1.	RECURSOS.....	20
7.2.	PERSONAS .....	21
7.3.	INFRAESTRUCTURA .....	21
7.3.1.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS .....	22
7.4.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	22
7.5.	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	23
7.5.1.	COMPETENCIA .....	23
7.5.2.	TOMA DE CONCIENCIA.....	24
7.6.	COMUNICACIÓN .....	24
7.6.1.	COMUNICACIÓN INTERNA .....	25
7.6.2.	COMUNICACIÓN EXTERNA .....	25
7.7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	25
7.7.1.	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	26
7.7.2.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	26
8.	OPERACIÓN.....	26
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	26
8.2.	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS .....	27
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	27
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS .....	27
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS .....	27
8.2.4.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS .....	28
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	28
8.4.	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS .....	28

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

8.5.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	29
8.6.	PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	29
8.6.1.	CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	29
8.6.2.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	30
8.6.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO .....	31
8.6.4.	ACTIVIDADES POSTERIORES AL SERVICIO .....	31
8.7.	LIBERACIÓN DEL SERVICIO .....	31
8.8.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	31
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	31
9.1.	SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	31
9.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO .....	32
9.3.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	32
9.4.	AUDITORIA INTERNA.....	32
9.5.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	33
9.5.1.	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	34
10.	MEJORA .....	34
10.1.	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS .....	35
10.2.	MEJORA CONTINUA .....	35
11.	CONTROL DE CAMBIO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
PROCESO	SIG	VERSION	1

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

En el presente manual describe de manera clara y concisa, la estructura de **SETRES LIMITADA** como un Sistema Integrado de Gestión SIG de acuerdo con los lineamientos de las normas; NTC ISO 9001 “Sistema de Gestión de la Calidad” actualización 2015 y la Norma NTC-OHSAS 18001 “Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional” actualización 2007.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual describe el Sistema Integrado de Gestión SIG aplicado a todos los procesos, actividades y servicios que desarrolla la organización identificados en el mapa de procesos. Este sistema de gestión contribuye a la conformidad en Seguridad y Salud en el Trabajo y ambiente, además de fortalecer la relación con las partes interesadas en la gestión de **SETRES LIMITADA**

## 3. DEFINICIONES

- **Certificación:** Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Desempeño:** Resultados medibles del sistema de gestión en **SIG** relativos al control de los riesgos de seguridad y salud ocupacional de la organización, basados en la política y los objetivos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **HSEQ:** Abreviado Sistema Gestión Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad.
- **Inspección:** Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto y de compararlas con los requisitos especificados, con el fin de establecer su conformidad.
- **Instructivos:** Describen las operaciones que hay que realizar en cada proceso o en cada puesto de trabajo. Es un conjunto muy amplio de documentos que debe ser revisado cada vez que se modifica un proceso o un método de trabajo.
- **Instrumentos de medición:** Equipo empleado para indicar la magnitud que se quiere controlar.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- **Manual de Calidad:** Es un documento que, debidamente autorizado, formaliza la política de la empresa y lo relativo al Sistema de Gestión de Calidad, definiendo las normas y los procedimientos operativos de referencia, los objetivos de calidad, el sistema de responsabilidad y las normas internas. Se trata de una recopilación estructurada de todas las normas, los criterios, las instrucciones y las recomendaciones que aseguran la calidad del bien o servicio, teniendo como fin los objetivos fijados por la Dirección.
- **Mejoramiento continuo:** Proceso para fortalecer el sistema de gestión **SIG**, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño de **SIG** en concordancia con la política de la organización.
- **No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.
- **Organización:** Compañía, firma, empresa, institución o asociación pública o privada que tiene sus propias funciones y administración.
- **Partes interesadas:** individuos o grupos interesados en o afectados por el desempeño en **SIG** en una organización.
- **Política de calidad:** Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la Dirección General.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- **Reclamación:** Queja oral o escrita relativa a problemas de calidad, realizada por un cliente en base a una no conformidad detectada y que imputa a la responsabilidad del proveedor.
- **Registros:** Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Condiciones y factores que inciden en el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitantes y cualquier otra persona en el sitio de trabajo.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- **Sistema de calidad:** Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procesos, procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Parte del sistema de gestión total, que facilita la administración de los riesgos de **SIG** asociados con el negocio de la organización. Incluye la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, recursos, políticas y procedimientos, cuyos componentes interactúan en forma organizada para lograr o mantener un resultado especificado.
- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Sistema de gestión en el que se integra el desarrollo de actividades en materia de calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo; incorporando el compromiso ambiental de la organización.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Filosofía de la empresa es la guía de pensamiento y acción para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión y está conformada por los enunciados de:

#### MISION

Prestar el servicio de transporte especial con los más altos estándares de seguridad, calidad y cumplimiento a través de un grupo de colaboradores comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.


#### VISION

Ser una empresa líder en el mercado nacional reconocida por su calidad y diversidad en la prestación de servicios de transporte especial a través de personal altamente calificado y comprometido en brindar un excelente servicio.

#### PRINCIPIOS

➤ la vida




 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- la dignidad
- el trabajo asociado
- el bien común
- buen servicio valores
- calidad y competitividad
- servicio al cliente
- comunicación
- honestidad y transparencia

#### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**SETRES LIMITADA** , determina sus partes interesadas según la tipología de la parte interesada la cual puede ser interna o externa, de manera que se puede determinar los siguientes escenarios:

REQUISITOS PARTES INTERESADAS			SEGUIMIENTO A LAS PARTES INTERESADAS
TIPO CLIENTE	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Usuarios	Transporte seguro	PESV, Resolución 1565, resolución 1231.	Monitoreo de la prestación del servicio, novedades y alumnos ausentes
Cliente	Llevar sus empleados y funcionarios a los sitios de trabajo a tiempo y en forma segura	PESV, Contrato	PESV, Contrato, check list de verificación de contratos realiza anualmente, Semestralmente se evalúa el grado de satisfacción de los clientes con los contratos a través de <a href="http://metrojuniors.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconsultar.php">http://metrojuniors.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconsultar.php</a> Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS
Accionista	Posicionarse en el mercado. Aumento de capital	Mercadeo- cumplimiento de requisitos legales. Presupuesto actualizado y fondo para imprevistos. Pólizas de seguros con cubrimientos acordes al servicio.,	Informe de estados de resultados, informe gestión compañía
Empleado	Estabilidad laboral remuneración y bienestar laboral.	SGSST, código sustantivo laboral, Contrato	Evaluación de desempeño
Afiliados	Estabilidad comercial	Contratación con los requerimientos legales vigentes. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.	Módulo de control de documentación, módulos de gestión de vehículos. Programas de mantenimiento, seguimiento satelital.
Proveedores	Mutuo desarrollo empresarial	Contrato, pagos	Selección evaluación y reevaluación de proveedores.
Entidad de control	Cumplimiento de los requisitos legales.	Normatividad vigente.	Envío de información a través del vigía, verificación y actualización matriz de requisitos legales
Comunidad			Respeto por la normas de transito

			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
PROCESO	SIG	VERSION	1

La evidencia de nuestras partes interesadas como proceso se registra en la matriz de partes interesadas teniendo una ponderación las partes interesadas más importantes según la ponderación de influencia e impacto de esta manera, la empresa puede reconocer las necesidades de todas nuestras partes interesadas, las cuales serán aspectos a evaluar anualmente por la planeación estratégica.

### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


De acuerdo con la Gerencia de la organización el alcance definido del Sistema Integrado de Gestión es:

El sistema está basado en el principio de la planeación, prevención y control para minimizar los riesgos de la operación necesarios para gestionar el servicio. ALCANCE DEL SGC; **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL ESCOLAR** y de acuerdo con ISO: 9001: 2015, OHSAS 18001:2007 Requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad.

#### 4.3.1. EXCLUSIONES

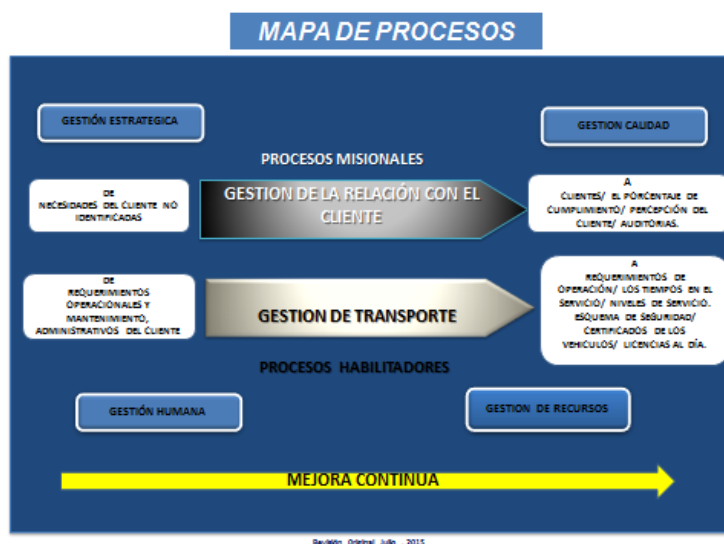
Las exclusiones de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 corresponden a los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo. Los requisitos para el desarrollo del servicio son especificados contractualmente con el cliente y **SETRES LIMITADA** , no diseña vías de circulación vehicular a nivel nacional para las actividades de prestación de servicio de transporte público terrestre automotor especial, las cuales ya están diseñadas y establecidas nacionalmente. Todos los servicios realizados por **SETRES LIMITADA**, siguen las especificaciones aportadas por el cliente en el momento de la prestación del servicio, así como los cambios durante la prestación del mismo; y los que se encuentren o pacten en el contrato como tipo de personal a transportar, horarios, rutas que se establecen, tipo de vehículo, capacidad de pasajeros y otras que se puedan pactar.

Las anteriores exclusiones no afectan la calidad, la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

#### 4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

**SETRES LIMITADA** , mediante el siguiente diagrama de valor acoge de manera integral su enfoque a procesos.



También se acogió la metodología de esquematización de interacción de procesos determinando a cada proceso:

- Entradas y salidas
- Secuencia e interacción
- Seguimiento medición de indicadores
- Determinación de los recursos necesarios
- Asignación de responsabilidades del proceso
- Abordar riesgos y oportunidades las cuales están en una matriz independiente
- Teniendo herramientas de planeación que le dé una gestión del cambio adecuada
- Brindar herramientas de mejora en los pasos de VERIFICAR Y ACTUAR

Conforme a lo anteriormente citado, cada proceso cuenta con su respectiva caracterización armonizada en el ciclo PHVA y conforme al control de documentos del sistema integrado.

**SETRES LIMITADA** ., dentro de su proceso de SIG garantiza la gestión ambiental en la prestación de su servicio enmarcado bajo un enfoque de cuidado de los recursos y el ambiente en el que se desarrollan las actividades.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### 5.1.1. COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA

La Gerencia de **SETRES LIMITADA** se compromete a brindar los recursos y a motivar a todas las personas que conforman la organización para que participen en el desarrollo, implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

El compromiso de la gerencia con la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión se evidencia a través de:

- Asignación de recursos necesarios para determinar, comunicar y dar cumplimiento a los requisitos del cliente, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y los legales y/o reglamentarios en cada uno de los proyectos.
- Establecimiento y divulgación de la política integral del sistema de gestión.
- Seguimiento permanente al cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente y las partes interesadas, a través de reuniones periódicas y revisiones gerenciales.

La dirección de ., representada por los procesos Gerenciales o de tipo Estratégico, se encuentra comprometida con mejorar cada uno de sus procesos para aumentar su competitividad, mediante el desarrollo e implementación del Sistema de Integrado de Gestión, el cual tiene como bases fundamentales:

Comunicar al personal de

- **SETRES LIMITADA**, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establecer la Política Integral del sistema de gestión, por medio de la cual se implementa, mantiene y mejora el Sistema Integrado de Gestión
- Establecer los objetivos del Sistema Integrado de Gestión los cuales contribuyen en su direccionamiento, en la gestión de los procesos y la gestión de los servicios de la compañía.
- Realizar Revisión por la Gerencia, en las cuales cada Líder de proceso expone sus resultados, para hacer seguimiento a la eficacia del mismo (GE-PC-01 Revisión por la Gerencia).

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- Asegurar la disponibilidad de recursos mediante su asignación de acuerdo con los contratos vigentes.
- Definir los lineamientos estratégicos de los procesos ( Planeación Estratégica) y dando registro mediante el uso de la herramienta establecida en el **procedimiento de analisis de contextos**
- Establecer el plan de comunicaciones internas y externas (**procedimiento de comunicación, participación y consulta**) relacionando toda la información respectiva a que se debe comunicar, a quien, quien debe hacerlo, el medio para realizarlo, cuando y que registro se deja de la actividad.
- Comunicar la importancia de mantener un buen desempeño en la gestión ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, y en calidad.

#### 5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

**SETRES LIMITADA** , tiene herramientas habilitadas para la generación del seguimiento al cumplimiento en cuanto a términos legales y aspectos de cumplimiento a los requerimientos del cliente como lo son

- **MATRIZ LEGAL:** Tiene todas las obligaciones legales de la empresa las cuales evidencian el cumplimiento legal actualizado de la norma (**matriz de requisitos legales**).
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** La empresa cuenta con un proceso actividades comerciales, dentro de las cuales se hace seguimiento al cumplimiento de los requisitos del cliente dando registro mediante la herramienta ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE e indicadores de gestión del proceso ver modulo de indicadores
- Además, se tiene un compromiso de aumentar la satisfacción del cliente por medios de su política integral, y la matriz de Riesgos y oportunidades del proceso Gestión relación con los clientes , las cuales están enfocadas en la mejora continua de la empresa y por ende en dar aumento en la satisfacción del cliente.

#### 5.2. PLANIFICACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES

La organización identifica los peligros y realiza la valoración de los riesgos y determinación de los controles asociados mediante la actividad de reporte de actos y condiciones en sistema de informacion modulos de gestion de riesgos y el **procedimiento de**

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

**Identificación de peligros, valoración y gestion de riesgos** buscando generar las medidas de control necesarias.

El procedimiento incluye:

- Actividades rutinarias y no rutinarias;
- Actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas y visitantes); instalaciones y servicios en el sitio de trabajo, provistos por la organización u otros;
- Los peligros generados en la vecindad del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo y controladas por la organización;
- Comportamiento, aptitudes y otros factores humanos
- Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros;
- Cambios realizados o propuestos en la organización, sus actividades o los materiales;
- Modificaciones al Sistema Integrado de Gestión que tienen impacto sobre operaciones, procesos y actividades;
- Incidencia de aplicación o cambios de la legislación en los peligros y riesgos.

Los procedimientos de operación y organización del trabajo incluyen los aspectos de seguridad y salud ocupacional y ambiente, pertinentes, acorde a los peligros identificados.


Se cuenta con el análisis de seguridad del trabajo (ASTs) para identificar los peligros y valorar los riesgos de actividades no rutinarias, así como determinar los controles de la operación y demás mecanismos para dar control a los peligros identificados.

### **5.3. POLÍTICA**

#### **5.3.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA INTEGRAL**

La gerencia de

**SETRES LIMITADA** , estableció, implementó y mantiene una política integral, definida como **POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**.

			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 5.3.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRAL

La empresa tiene definidos mecanismos de divulgación de la política integral los cuales están incluidos dentro de las inducciones y re inducciones al personal, adicionalmente se encuentran publicadas en un lugar visible en la pagina web , sistema de informacion, para que sean de conocimiento de todas las partes interesadas.

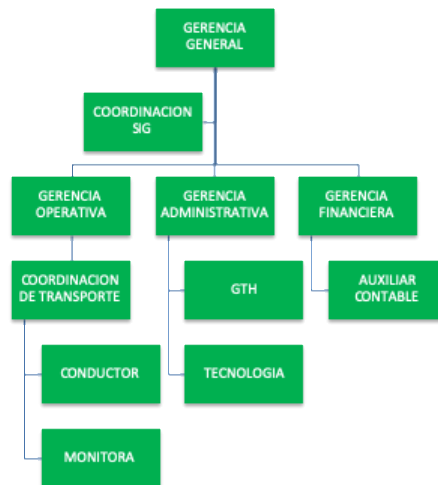
### 5.4. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Mediante el organigrama y divulgación de la empresa, la alta dirección asegura la comprensión de la cadena de mando.

## ORGANIGRAMA

			M-SIG-01
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

## ORGANIGRAMA SETRES LIMITADA



REVISION 2 , JUNIO 2019

De igual forma mediante la determinación de cada uno de los perfiles de cargo ver modulo de gestion humana, relacionados en el proceso de Talento Humano, y en procesos de inducción y re inducción a todos los trabajadores,

**SETRES LIMITADA** asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que las actividades del SIG cumplan con requisitos de normatividad nacional e internacional vigente.
- Compromiso con las salidas de los procesos.
- Generación de información acerca del desempeño del sistema Integrado de gestión y oportunidades de mejora.
- Promoción de un enfoque al cliente, y Seguridad y Salud en el Trabajo.



			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
PROCESO	SIG	VERSION	1

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES


Siguiendo los lineamientos del apartado 4.2 del manual, la empresa tiene una herramienta para abordar los riesgos y oportunidades con su respectivo procedimiento para el diligenciamiento del mismo (**procedimiento de analisis de contextos**), de cada uno de los procesos relacionados en el mapa de procesos mediante el uso de la herramienta incluida dentro del proceso de Gestión Gerencial (**matriz riesgos y oportunidades**), en el cual se evalúa cada proceso clasificándolo según su actividad, responsable, riesgo, causa del riesgo y valoración e interpretación del riesgo u oportunidad. Adicionalmente se identifican los peligros relacionados con la norma OHSAS 18001 versión 2007 y de conformidad para el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, a través del procedimiento de Identificación de peligros y gestion de riesgos.

Trimestralmente el departamento SIG, realiza un seguimiento sobre el grado de avance de los programas de gestión. Adicionalmente, estos programas son evaluados periódicamente mediante la **Revisión Gerencial** y las auditorias contempladas para el sistema dentro del Programa de auditorías (**Ver modulo de auditorias**).A través de este recurso y del cumplimiento del **procedimiento de acciones correctivas y controles de salida**, se garantiza que cualquier proyecto relacionado con nuevos desarrollos o cualquier dificultad o riesgo potencial, sea evaluado y caracterizado de manera tal que, si se convierte en un objetivo o desempeño de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, inmediatamente es incorporado a un programa, asignando para esto los medios, responsabilidades y plazos.

#### 6.1.1. PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO

##### 6.1.1.1. EVALUACIONES MEDICAS OCUPACIONALES

Para **SETRES LIMITADA**, es importante demostrar su interés en el bienestar de los trabajadores, por lo que ha desarrollado un procedimiento para realizar evaluaciones médicas ocupacionales (Exámenes médicos ocupacionales, las cuales incluyen los exámenes medico de ingreso, periódicos, de retiro, reubicación y post incapacidad, con base en los diferentes cargos, contemplados en el **profesiograma** y la matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, así mismo garantiza la confidencialidad de las historias clínicas según la Resolución 2346 de 2007.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

#### **6.1.1.2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES**

Desde el proceso de Gestión SIG de **SETRES LIMITADA** se han identificado los riesgos de salud pública en los lugares donde tiene operación y los divulga permanente a los trabajadores, se han contemplado actividades tendientes a prevenir el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas, de acuerdo con los establecido en su política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas, están programadas jornadas de vacunación de acuerdo a las enfermedades identificadas en el sitio de trabajo actual y capacitaciones prevención de enfermedades transmitidas por el agua y los alimentos, enfermedades inmunoprevenibles, enfermedades transmitidas por picaduras de insectos, mordeduras de serpientes y enfermedades de transmisión sexual, enmarcadas dentro de la capacitación de hábitos de vida saludable incluida en el Plan de Trabajo Anual ver modulo de cronogramas.


#### **6.1.1.3. SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA**

Los sistemas de vigilancia epidemiológica establecidos dentro de **SETRES LIMITADA** ,, están definidos de acuerdo con la Matriz de identificación de peligros, evaluación y gestion de riesgos (con el fin de establecer la prioridad y diseñar las actividades necesarias para garantizar el bienestar de todos los trabajadores, adicionalmente se toma como base el informe de condiciones de salud suministrado por la IPS en la que se realizan los exámenes médicos ocupacionales de todos los trabajadores.

#### **6.1.2. PROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Este programa está basado en la identificación de peligros, valoración y control de riesgos), adicionalmente se establecen las mediciones ocupacionales necesarias, que serán dirigidas al personal de oficina expuesto a peligros físicos de iluminación de acuerdo a los riesgos identificados, y personal operativo expuestos a peligros físicos , junto con los riesgos identificados.

Se realizarán mediciones ambientales de forma anual con el fin de mantener las condiciones higiénicas y de seguridad industrial en las instalaciones, equipos y puestos de trabajo para que todos los trabajadores puedan realizar sus actividades en forma eficiente

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

y segura. Adicionalmente se cuenta con un **Procedimiento de inspecciones de seguridad**, para garantizar que las condiciones ambientales en las que se realizan las actividades son seguras.

#### **6.1.2.1. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO**

Para asegurar la operatividad de **SETRES LIMITADA**, se cuenta con un procedimiento de Mantenimiento tanto para instalaciones (como para vehículos (**procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos**), en este último se tienen en cuenta las especificaciones técnicas dadas por los fabricantes de los vehículos; basados en esta información se establece el plan de mantenimiento de los mismos.

#### **6.1.2.2. DOTACIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

Se tiene establecido el procedimiento de suministro de EPP y dotación (SIG-PC-15), donde se contempla la adquisición, suministro, reposición y disposición de los Elementos de Protección Personal, necesarios para la protección de todos los trabajadores.

La identificación de los Elementos de Protección Personal por cargo se encuentra establecida en la Matriz de identificación de EPP (Los elementos de dicha matriz son reportados a Gerencia para que autorice su compra y posteriormente se genera la entrega al personal, a través del formato Control de entrega de EPP y dotación

### **6.2. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

La empresa determina el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables a toda su gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medio ambiente, mediante la revisión y actualización de la **Matriz de identificación de requisitos legales**

### **6.3. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

**SETRES LIMITADA**, genera los objetivos con el uso de la herramienta DOFA de la planeación estratégica (donde los proyectos clave son los insumos para el desarrollo de los objetivos relacionados en todos los procesos (OBJETIVOS Y METAS dichos objetivos se encuentran incluidos en las caracterizaciones de procesos, incluyendo los objetivos de calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

La organización establece programas de gestión con los que da cumplimiento a los objetivos relacionados con las actividades de Seguridad y Salud en el trabajo, calidad y ambiente. Estos programas serán mantenidos y revisados periódicamente para asegurar su continuidad y coherencia con las actividades propias de la organización. Además, definen los responsables y medios para asegurar que los objetivos serán alcanzados.

Cada uno de los procesos cuenta con la caracterización de su proceso donde se especifican los recursos que se requieren para el desarrollo de las actividades propias del proceso dentro de las caracterizaciones de cada proceso se encuentran los indicadores de gestión los cuales están inherentemente relacionados a los proyectos claves identificados en el análisis de la empresa. Cada uno de los indicadores posee su ficha de control la cual relaciona los responsables de las mediciones, revisión, periodicidad, formula y análisis del indicador para el control de la gestión del proceso y de cada indicador de gestión.


#### 6.4. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para todo cambio que **SETRES LIMITADA** ., identifique y que tenga influencia sobre el Sistema Integrado de Gestión o con potencial sobre el mismo, la empresa determinó un procedimiento para realizar la Gestión del cambio de igual forma la empresa también considera evaluar los riesgos que pueden llegar a generar los cambios sobre el sistema, si el líder del proceso Gestión HSEQ identifica la necesidad dependiendo del cambio, determinará un nuevo riesgo u oportunidades en la matriz de gestión de riesgo y oportunidades (y en la Matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos

### 7. APOYO

#### 7.1. RECURSOS

Los recursos para el sostenimiento y mejora de la infraestructura de la compañía se garantizan mediante la elaboración, ejecución y control de las asignaciones. El recurso humano es garantizado por el Proceso de Talento Humano, junto con el procedimiento que de él depende (Selección, contratación e inducción de personal) Los recursos físicos como servicios, insumos y otros suministros, son entregados y controlados de acuerdo con los **procedimientos de Compras** de la compañía y aprobado por la Gerencia. De acuerdo con lo anterior, se asegura el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, en materia de asignación y puesta en marcha de las acciones que propendan por el mejoramiento continuo tanto del sistema como del nivel de satisfacción del cliente en cuanto a los recursos requeridos.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

En cuanto a los recursos financieros **SETRES LIMITADA,,** cuenta con un **presupuesto** propio anual para actividades de: capacitación, elementos de protección personal, adquisición de equipos e instauración de controles, bienestar social, afiliación y aportes al Sistema General de Seguridad Social, etc.

## 7.2. PERSONAS


La Gerencia de **SETRES LIMITADA ,,** consciente de la necesidad de contar con un personal competente en base a la educación, formación, capacitación, habilidades y experiencia apropiada para la realización de los trabajos que afecten a la calidad del servicio prestado, ha determinado las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del servicio, que puedan causar o no impactos ambientales significativos, proporcionando formación o tomando otras acciones (cuando sea aplicable) para lograr la competencia necesaria, así como, evaluando la eficacia de las acciones tomadas, y se ha asegurado que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del SIG. Todo lo anterior a través del proceso de Talento Humano, a través de las actividades de selección y formación del personal, dentro de las que se incluye la evaluación tanto de las actividades de formación como la retroalimentación del desempeño de cada uno de los trabajadores de la organización.

## 7.3. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura que la organización dispone para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios y la prevención de la contaminación son:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados (Acueducto, energía, alcantarillado y recolección de basuras, etc.).
- Equipos tecnológicos para los procesos (tanto hardware como software) y vehículos para la prestación del servicio.
- Servicios de apoyo (comunicación o sistemas de información).

**SETRES LIMITADA,,** ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y mantenimiento dicha infraestructura, así como la adopción de medidas para lograr un ambiente de Seguridad y Salud para que se cumplan con los requisitos especificados, gracias a la Inspección de áreas locativas y el Procedimiento de mantenimiento de instalaciones . ver programa de inspecciones

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 7.3.1. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en donde se garantiza el cumplimiento legal y todos los aspectos que impactan o tienen relación directa o indirecta con la empresa abarcando aspectos sociales, psicólogos, físicos, entre otros, propios de la operación.


La Gerencia de **SETRES LIMITADA** velará por que las condiciones del ambiente de trabajo, en los que incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía, y composición atmosférica estén en función del bienestar y seguridad de los integrantes de la organización.

Para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, se muestra en resumen los recursos mínimos disponibles en la siguiente tabla:

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS	FINANCIEROS
Todo el personal	Suministra computadores, equipos de proyección y equipos de comunicaciones	Cuenta con los siguientes recursos locativos para ejecutar reuniones, entrenamientos y comités En Oficinas administrativas: Sala de juntas.	Cuenta con un presupuesto para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 7.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**SETRES LIMITADA**, posee una metodología estándar (Seguimiento y medición de equipos de control de velocidad) para garantizar la validez y fiabilidad de todas las mediciones que realiza durante el proceso operativo, garantizando el cumplimiento de normatividad legal vigente y requisitos del cliente.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

#### **7.4.1. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES**

Para dar cumplimiento con los requisitos de cliente la empresa cuenta con los equipos requeridos propios del SIG, los equipos son controlados conforme indique el proveedor. Dicha evaluación se realiza mediante procedimiento de Selección y evaluación de proveedores

#### **7.5. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

**SETRES LIMITADA**., determina los conocimientos necesarios para la organización mediante el programa de Capacitación del personal basándose en las evidencias de los perfiles de cargo y las evaluaciones de desempeño La empresa cuenta con espacios para la divulgación del conocimiento tales como inducciones, re inducciones, y todas las actividades de formación que comprenden, capacitaciones, entrenamientos, sensibilizaciones, charlas, etc. Adicionalmente la organización garantiza que todos sus trabajadores adquieran los conocimientos mínimos de las actividades de formación a través de la Evaluación de capacitación (ver Modulo de entrenamiento)

##### **7.5.1. COMPETENCIA**

El personal de **SETRES LIMITADA** que realiza el servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado perfiles de cargo que identifica las funciones, competencias y responsabilidades requeridas para cada uno de los cargos que afectan la calidad del servicio y puedan causar o no, uno o varios impactos ambientales significativos.

Para todo ello, la empresa:

- Determina la competencia del personal que operan en los procesos que intervienen en la conformidad con los requisitos del servicio.
- Cuando es aplicable, proporciona formación o toman otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- Mantiene los registros de las capacitaciones y evaluaciones de su personal.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

Todos los trabajadores reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos del SIG.

La empresa también tiene designadas las herramientas necesarias para determinar las competencias requeridas del personal mediante el Profesiograma (perfiles de cargo ) y en coordinación con los requisitos relacionados en las entrevistas de contratación donde se determinan las competencias requeridas. De igual forma cuando se requiere generar nuevas competencias en el personal, la empresa determina las necesidades de capacitaciones, entrenamientos, entre otros como se detalló en el numeral anterior.

Cuando el personal de la empresa no cuenta con las competencias para realizar cierta tarea, acción, o actividad y no sea necesario o vital para la empresa entrenar al personal en el desarrollo de la actividad, se realiza subcontratación de personas competentes para el desarrollo de la actividad específica y garantizar el desarrollo óptimo de los procesos.

#### **7.5.2. TOMA DE CONCIENCIA**

La empresa realiza la divulgación de las políticas del Sistema Integrado de Gestión, en las inducciones y re inducciones al personal y publicándolas en lugares visibles para todas las partes interesadas, y garantizando el entendimiento y la importancia de ellas. De igual forma durante estas actividades de socializan los objetivos y como cada proceso impacta de manera directa o indirecta al cumplimiento de los mismos. De esta forma el trabajador se ve incluido dentro del crecimiento de la empresa e inmerso en el cuidado por el medio ambiente.

Mediante las evaluaciones de desempeño (y la socialización de estas con el trabajador por parte de los líderes se realiza un énfasis en la mejora de sus actividades, en la toma de conciencia de sus resultados y sus impactos sobre el Sistema Integrado de Gestión.

#### **7.6. COMUNICACIÓN**

**SETRES LIMITADA** ,,, tiene designado un estándar para la gestión de las comunicaciones internas y externas en cual se detallan aspectos como:

- Qué se comunica
- Cuando se comunica
- Quien comunica y a quien
- La forma de comunicarlo



 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

Dichos ítems se encuentran relacionado en el **procedimiento de Comunicación, participación y consulta**

En temas relacionados a Seguridad y Salud en el Trabajo la empresa tiene determinado un modulo de riesgo, mediante las cuales se garantiza la comunicación interna referente a los actos o condiciones inseguras presentes en el Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente se realiza el tratamiento conforme al procedimiento de Control de salidas no conformes del Sistema Integrado de Gestión

#### **7.6.1. COMUNICACIÓN INTERNA**

La empresa realiza toda comunicación interna referente al Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de herramientas como publicación en carteleras de la oficina administrativa, correos electrónicos, cartas y memorandos, llamadas telefónicas y mensajería instantánea.

#### **7.6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Mediante el uso de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajería instantánea, plataformas virtuales y presentaciones (socializaciones) se presenta la información referente al Sistema Integrado de Gestión, de tal forma que la comunicación permita que las personas puedan realizar sus actividades bajo el control de la organización y se contribuya a la mejora continua, involucrando las necesidades de cada una de las partes interesadas que interactúan con los procesos de la organización.

#### **7.7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

La empresa cuenta con todos sus procesos documentados. De igual forma se cuenta con un registro para el control de las actividades, análisis de resultados de los procesos tanto operativos como administrativos. **(manual de gestion documental)**

Mediante el modulo de control de documentos y registros , se da el control a los documentos tanto externos como internos de la empresa donde se evalúa la codificación, proceso relacionado y ubicación del archivo.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 7.7.1. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Para la creación y actualización de toda la documentación, la empresa tiene designado un estándar para el control de toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión; por medio del **manual de gestion documental** , se detalla cómo se realiza el manejo de la documentación desde su creación hasta su almacenamiento.

### 7.7.2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información base del Sistema Integrado de Gestión, se maneja y controla, y está disponible para todos los líderes de proceso a través de la plataforma virtual; por este medio se garantiza que la información esté disponible y sea idónea para su uso. Si es necesario la documentación se almacenará en lugares determinados en estado físico para su consulta según se requiera (para información del usuario, en el listado maestro de documentos se relaciona la ubicación del documento. Adicionalmente cada líder de proceso cuenta con los registros virtuales de sus actividades en el computador asignado por la empresa.


Mediante el control de registros, uso de herramientas de control maestro de documentos y la plataforma, la empresa garantiza la distribución a cada proceso de la documentación, el acceso a dicha información. Adjunto a ello cada documento cuenta con un control de documentos donde se relaciona el control de los cambios relacionando los códigos, versiones, fechas de actualización y los cambios que se han realizado sobre el documento.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

**SETRES LIMITADA**, ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación de servicio de transporte especial a través del Procedimiento de coordinación de transporte. Dicha planificación es coherente con los requisitos todos los procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión, y los requerimientos del cliente.

Durante la planificación del servicio de transporte especial, tanto la Gerencia como el responsable del SIG, han determinado:

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- Los objetivos a seguir tanto en el SIG, como en los requisitos propios del servicio, y la forma de ser transmitidos a todas las áreas implicadas.
- La realización de los documentos necesarios para llevar a cabo el servicio y sus correspondientes inspecciones de los vehiculos, establecidos en los diferentes procedimientos e instrucciones, así como establecer los recursos y procesos apropiados.
- Los formatos que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio se cumplan según necesidades y planes del cliente.

## **8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS**

### **8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**


La empresa ha determinado dentro de su proceso de Gestión Comercial, las herramientas para la gestión de información con el cliente mediante el cual se consideran desviaciones del proceso y la retroalimentación por parte del cliente (relacionado con la herramienta Encuesta de satisfacción del cliente

### **8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS**

Se garantiza que se cumplan con los requisitos para los servicios conforme con las políticas de calidad de la empresa y el marco legal referente al servicio que brinda **SETRES LIMITADA**,. Adicionalmente el proceso la Gerencia determina los lineamientos que la empresa debe cumplir referente a los requisitos de sus servicios, articulados a las necesidades del cliente, enmarcado en el escenario actual. Las necesidades del cliente son determinadas desde el contacto inicial que realiza la gerencia con los clientes potenciales, pasando por los términos contractuales de la prestación del servicio de transporte, hasta el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.

### **8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS**

Mediante el proceso de Gestión comercial, se establece que la empresa realiza una revisión de sus capacidades y conformidades con los servicios que suministra, antes de adquirir cualquier responsabilidad contractual, garantizando que se cuenta con la capacidad de responder frente a los requerimientos de los clientes, requisitos que no

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

estén especificados por el cliente pero que son necesarios para la prestación de servicio de transporte especial, los requisitos propios, y los requisitos legales aplicables.

#### **8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS**


Cuando sean identificadas desviaciones y cambios al contrato estos serán identificados por Gerencia, el Coordinador de rutas o el personal operativo. Toda la documentación referente al proceso gestión de la relación con el cliente, entrega de anexo, desviaciones de contrato y medición del servicio se almacenarán debidamente tanto en medio magnético como en medio físico. Cada cambio realizado durante este proceso será notificado a los líderes de procesos los cuales expresarán sus dudas con el cliente dando uso de la herramienta que estos dispongan para tal fin y continuar con la elaboración y entrega de la oferta.

#### **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS**

Ya que todos los servicios realizados por **SETRES LIMITADA**, siguen las especificaciones aportadas por el cliente en el momento de la prestación del servicio, así como los cambios durante la prestación del mismo; y los que se encuentren o pacten en el contrato como tipo de personal a transportar, horarios, rutas que se establecen, tipo de vehículo, capacidad de pasajeros y otras que se puedan pactar. **Se realiza la exclusión del diseño y desarrollo de este numeral de la norma ISO 9001:2015.**

#### **8.4. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

De conformidad con la ley y en orden con criterios de OHSAS 18001:2007, la empresa tiene establecido los **planes de emergencia** basados en la guía del **FOPAE** para análisis de vulnerabilidad que abarcan el plan de emergencia desde perspectiva de seguridad y salud; y desde el proceso de seguridad física.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

## 8.5. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

**SETRES LIMITADA**, se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Para ello se ha diseñado en el proceso de Gestión de la relación con el cliente y compras y financiero, documentado en la caracterización del proceso. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido depende del impacto de éste en el posterior cumplimiento del objetivo final del servicio. Para generar este análisis la Gerencia determina los proveedores más críticos, los cuales son evaluados según la metodología planeada en el estándar de evaluación y reevaluación de proveedores (Selección, evaluación y reevaluación de proveedores).

Antes de solicitar a los proveedores algún producto o servicio, se establecen con el mismo los requisitos del producto y/o servicio a entregar, su completa descripción, así como las condiciones comerciales, de acuerdo a lo estipulado en el proceso de Gestión administrativa con el fin de cumplir con lo siguiente:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal.
- Requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

**SETRES LIMITADA**, se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Cada uno de estos requisitos se registran en el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

## 8.6. PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 8.6.1. CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

**SETRES LIMITADA**, ha planificado y llevado a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describe las características de nuestros servicios.
- b) La disponibilidad de protocolos de trabajo, asociados con la calidad del servicio de transporte especial prestado, y los aspectos ambientales significativos.
- c) La disponibilidad de reporte diarios del servicio suministrado.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- d) Uso de equipos y vehículos apropiados.
- e) Controles ambientales.
- f) Equipos y elementos de protección personal.
- g) Disponibilidad de equipos de seguimiento y medición, mediante el uso de GPS en cada uno de los vehículos.
- h) Implementación del seguimiento y la medición.


La organización cuenta con un proceso de identificación de las actividades asociadas con los peligros y aspectos ambientales identificados, y para aquellas en las que se requiera medidas de control, se generan documentos como permisos de trabajo y AST que aseguran su realización bajo condiciones controladas.

El personal que realiza operaciones críticas o complejas está técnicamente calificado con cursos de manejo defensivo y primeros auxilios que garantiza la realización de la operación en condiciones adecuadas. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en los Perfiles de cargo y el programa de Capacitación de personal.

Antes de iniciar una nueva prestación del servicio de transporte especial, se realiza una reunión con el objetivo de identificar y determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la operación de las actividades, identificar problemas potenciales en las interacciones entre los procesos e identificar los resultados necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, trabajadores, sociedad, etc.). Este proceso de planificación es liderado por la Gerencia de operaciones.

### **8.6.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

De acuerdo a la Política integral del Sistema de Gestión ,los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y el resultado de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, surgen acciones operativas de intervención que se implementan sobre el ambiente laboral, los procesos y métodos de trabajo, dirigidas en orden de importancia a la eliminación, sustitución, controles de ingeniería, señalización/advertencias o controles administrativos o ambos, y uso de elementos de protección personal.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 8.6.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO

La propiedad de los usuarios del servicio de transporte especial es manejada de acuerdo con lo establecido en el **instructivo de Manejo de la propiedad del usuario** todo esto a cargo del líder del proceso de Gestión operativa.

### 8.6.4. ACTIVIDADES POSTERIORES AL SERVICIO

**SETRES LIMITADA** , una vez finalizado el tiempo pactado para la prestación del servicio y de conformidad con el cliente se realiza una reunión para garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales y la posibilidad de continuar con la prestación del servicio de transporte especial en futuras ocasiones.**ver check list de contratos**

### 8.7. LIBERACIÓN DEL SERVICIO

Una vez recibidas los criterios del servicio por parte del cliente el coordinador de ruta y el gerente de operaciones y de seguridad vial realizan el rutograma con el fin de planificar de las rutas y el control desde el origen hasta el destino final del servicio. Adicionalmente, si durante el recorrido se presentan novedades serán registradas en sistema de informacion para el seguimiento de las rutas

### 8.8. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**SETRES LIMITADA**,, tiene una metodología definida para el manejo de las salidas no conformes, en el **Procedimiento Control de la salida no conforme** en el cual se estipula su forma de identificación y el método de tratamiento (suspensión, concesión, sustitución), de manera que se pueda tener un control de tratamiento bajo la evidencia documentada, reporte de salidas no conformes y registro de salidas no conformes, Plan de acción y Acciones correctivas, y de mejora.

## 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### 9.1. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**SETRES LIMITADA**, identificó la necesidad de seguimiento de medición y análisis en los siguientes aspectos:

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

1. Sistema Integrado de Gestión: El cual se hace al aplicar la Revisión Gerencial, analizando todos los aspectos del sistema con una periodicidad anual, generando un análisis sobre el estado de los procesos.
2. Objetivos estratégicos de la organización: Se relaciona la medición en cada una la caracterización del relacionando la ficha del indicador el cual incluye la periodicidad de medición, formas de medición y su análisis correspondiente bajo gráfica y análisis cualitativo.
3. No se utilizan equipos que requieran calibración y seguimiento.

## **9.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO**

**SETRES LIMITADA**, realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la realización de encuestas de satisfacción del cliente. El análisis de los datos proporciona información que permiten identificar oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción de los clientes y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

## **9.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

El análisis y la evaluación de los aspectos más relevantes del Sistema Integrado de Gestión, son vistos en la revisión gerencial (Revisión Gerencial) especificando el análisis y la conclusión del estado del Sistema Integrado de Gestión; dichos datos son usados como información de entrada para la Planeación estratégica (puesto que el resultado del desempeño del Sistema Integrado de Gestión dará pie para reajustar la Planeación estratégica.

## **9.4. AUDITORIA INTERNA**

Se llevan a cabo auditorías internas amplias y completas, planificadas y documentadas, como mínimo una vez al año La auditoría es programada con base a la naturaleza e importancia de la actividad Las auditorias son conducidas por personal independiente, que no tenga directa responsabilidad con la actividad auditada. Las no conformidades identificadas son informadas a los responsables de área y dan lugar al pedido de acción correctiva ver modulo de auditorias

Con estas auditorías se busca determinar si el Sistema Integrado de Gestión:



 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

- Cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 OHSAS 18001:2007 (SG-SST) y Seguridad vial.
- Cumple con las actividades planeadas.
- Ha sido implementado y mantenido apropiadamente.
- Es eficaz en el logro de la política y objetivos de la organización.


Los resultados de auditorías se informan al proceso de Sistema Integrado de Gestión. El programa de auditoría se planeará teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de riesgo y la importancia ambiental de las actividades de la organización, el estado e importancia de los procesos y los resultados de auditorías previas, evidenciando bajo la metodología estándar Auditorías internas.

## 9.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del Sistema Integrado de Gestión, es efectuada por la Gerencia y por el Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, con la periodicidad establecida por los mismos, tal y como se indica en el procedimiento Revisión Gerencial para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.

La revisión gerencial contempla para el desarrollo de la misma las siguientes entradas:

- Revisión de la vigencia de la política y objetivos.
- Revisión de los resultados de auditorías y programación.
- Evaluaciones de cumplimiento de requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba.
- Funcionamiento de los procesos.
- Conformidad del servicio.
- Retroalimentación del cliente.
- Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Seguimiento a las tareas asignadas en revisiones previas.
- Cambios o circunstancias cambiantes internas o externas que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión.
- Resultados de participación y consulta.
- Oportunidades de mejora.
- Investigación de incidentes.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 9.5.1. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tras la Revisión Gerencial , se generan el registro de la misma en el sistema de informacion modulo de actas, generándose planes de acción que involucran la implementación de las acciones que se desarrollan y que permitan la adaptación y desarrollo de medidas que maximicen la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, entre otros de detalla:

- Nombre del responsable que lidera, evalúa y controla la ejecución del plan,
- Fechas de cumplimiento de las acciones a tomar, y
- Recursos que asigna la alta dirección para el desarrollo de las acciones particulares

La Revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión deberá quedar documentada donde explica la agenda, temas tratados, tareas y conclusión general sobre adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión esta revisión gerencial se hace con una periodicidad anual.


Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y conclusiones relacionadas con:

- El desempeño del Sistema Integrado de Gestión;
- Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

La Gerencia y/o Representante por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión comunica estos resultados a los trabajadores por medio de reuniones, de tal forma que se realice el proceso de rendición de cuentas en los diferentes niveles de la organización.

## 10. MEJORA

**SETRES LIMITADA**, determina y selecciona las oportunidades de mejora basándose en las mediciones realizadas a la satisfacción del cliente, resultados de auditorías, revisiones gerenciales, y de realizando la gestión del riesgo y oportunidades por procesos . Con la información de cada uno de los listados anteriormente, la empresa determina cuales son las oportunidades de mejora.

 <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			M-SIG-01
			FECHA : Junio 2019
PROCESO	SIG	VERSION	1

### 10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

La empresa acoge las no conformidades y acciones correctivas producto de revisiones o auditorías internas o externas, mediante herramientas como los son, el control de salidas no conformes de cada **proceso (procedimiento Control de salidas no conformes)**, y conforme a ellas responde mediante un procedimiento específico para la gestión de acciones correctivas

La documentación generada se conserva para darle seguimiento durante las revisiones por la Gerencia (De igual forma la empresa conserva los resultados de los planes de acción a los cuales se les da revisión en las reuniones gerenciales y en las próximas auditorías

### 10.2. MEJORA CONTINUA

La Gerencia de **SETRES LIMITADA** ,, se compromete a la mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante la aplicación de la política y objetivos del sistema de Gestión, resultados de las Auditorías internas y los registros derivados de dichas auditorías.

Preparado: Cargo: Coordinador del SIG	Aprobado: Cargo: Gerente General
--	-------------------------------------