

**ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO  
9001:2008 PARA LA EMPRESA  
*TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS "T.I.G" LTDA.***

**PAULA ANDREA ARAUJO RUANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO  
9001:2008 PARA LA EMPRESA  
*TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS "T.I.G" LTDA.***

**PAULA ANDREA ARAUJO RUANO**

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de diplomado  
para optar al título de Administrador de Empresas.**

**Director  
NELSON E ARTURO  
Magister**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

Las ideas, conclusiones aportadas en el trabajo son responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo 1º del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanada por el honorable consejo directivo de la universidad de Nariño

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

**VICTOR PANTOJA**

Jurado

---

**NELSON E ARTURO**

Asesor

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 TEMA	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	11
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos	12
1.5 JUSTIFICACIÓN	12
1.6 FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACION	13
1.6.1 Fuentes primarias	13
1.6.2 Fuentes secundarias	14
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SIGC	15
3. PLAN DE MEJORAMIENTO	20
4. PLAN IMLEMENTACION DEL SIGC	28
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFIA	31
NETGRAFIA	32

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Matriz plan de mejoramiento	21
<b>Tabla 2.</b> Formato de compra	24
<b>Tabla 3.</b> Formato plan de control del equipo de medición	25
<b>Tabla 4.</b> Formato plan de mantenimiento de equipos	26

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 1.</b> Lista de chequeo del SGC	33
<b>Anexo 2.</b> Matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas	55
<b>Anexo 3.</b> Manual de seguridad empresa Transporte Internacional Galeras	56
<b>Anexo 4.</b> Listado maestro de documentos	82
<b>Anexo 5.</b> Procedimiento de correspondencia y archivo	83
<b>Anexo 6.</b> Actas de nombramiento	85
<b>Anexo 7.</b> Documento oficio compromiso con la política de seguridad	92
<b>Anexo 8.</b> Formato inspección física de instalaciones	93
<b>Anexo 9.</b> Formato de medición de los objetivos de seguridad	100
<b>Anexo 10.</b> Formato de quejas y reclamos	101
<b>Anexo 11.</b> Formato encuesta asociados de negocio	103
<b>Anexo 12.</b> Formato de registro del asociado de negocio con proveedor	104
<b>Anexo 13.</b> Formato listado de chequeo de seguridad	108
<b>Anexo 14.</b> Formato identificación de riesgos	109
<b>Anexo 15.</b> Formato reporte de operaciones sospechosas	110
<b>Anexo 16.</b> Procedimiento de despacho de vehículos	111
<b>Anexo 17.</b> Procedimiento de autorización de vehículos externos	115
<b>Anexo 18.</b> Formato revisiones de seguridad aleatorias	117
<b>Anexo 19.</b> Procedimiento de gestión y matriz del riesgo	118
<b>Anexo 20.</b> Formato plan de auditoría	123
<b>Anexo 21.</b> Documento informe de auditoría interna	125
<b>Anexo 22.</b> Formato acciones correctivo – preventivas	127
<b>Anexo 23.</b> Acta de revisión al SGCS.	129

## **RESUMEN**

Son múltiples los beneficios que trae consigo para las empresas el implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad; si bien, es visto como un pasaporte que les permite adentrarse a nuevos mercados tanto nacionales como internacionales, y de esta manera poder competir frente a organizaciones presentes en su sector. Transporte Internacional Galeras "TIG" Ltda., la cual ofrece los servicios de transporte de mercancías por carretera a nivel nacional e internacional, ha optado por implementar un Sistema Integrado de Gestión en Control y Seguridad, con lo cual obtuvo la certificación BASC, que le ha permitido ser reconocida a nivel departamental y nacional, siendo esta una manera de realizar su gestión empresarial, mediante la interacción de los elementos que le ayudan a tener control de las actividades desarrolladas dentro de la organización; gracias a ello, se pudo analizar la posibilidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001:2008; por lo que se realizó un diagnóstico, mediante entrevistas efectuadas a la gerente general, el uso de la información existente (informes, documentos y bases de datos) y la aplicación del formato lista de cheque; que permitió conocer el grado de acercamiento de la norma BASC, a los requisitos de los ocho numerales de la norma ISO 9001:2008; y a su vez, identificar aspectos pertenecientes a los numerales, que la empresa aún no había establecido, y que son desempeñados mediante el plan de mejoramiento, dando a conocer los diferentes formatos, además de el plan de implementación, de los cuales podrá hacer uso, con el fin de tener registros y evidencias; todo esto, da a entender como ha contribuido la norma BASC a la implementación de un SIGC bajo la norma ISO 9001:2008, forjándole el camino para que la empresa TIG obtenga la certificación en esta última norma, en un corto periodo de tiempo y brindándole la oportunidad de ser cada vez mejor, concediéndole enriquecer sus fortalezas y minimizar sus debilidades, para ofrecer un servicio de mayor calidad, enfocado a satisfacer las expectativas del cliente.

## **ABSTRACT**

There are many benefits it brings for companies to implement an Integrated Quality Management, although it is seen as a passport that allows them to penetrate new markets both domestic and international, and thus be able to compete against organizations present in its sector. Transporte Internacional Galeras "TIG" Ltd., which offers the services of freight by road nationally and internationally, has chosen to implement an Integrated Control and Security Management, which was certified BASC, which allowed to be recognized at the departmental and national levels, this being a way to make its business management, through the interaction of the elements that help you take control of the activities within the organization as a result, the possibility could be analyzed to implement an Integrated Quality Management based on ISO 9001:2008; so it was made a diagnosis, through interviews with the general manager, the use of existing information (reports, documents and databases) and the application check list format, which allowed to determine the degree of approach of the standard BASC, the requirements of the eight paragraphs of ISO 9001:2008, and in turn, identify issues pertaining to the numerals, the company had not yet established, and which are performed by the improvement plan, and to publish the different formats, as well as the implementation plan, which may use, in order to have records and evidence, all this implies as BASC standard has contributed to the implementation of an integrated system under ISO 9001: 2008, building him the way for the company to obtain certification in TIG latter rule, in a short period of time and giving you the opportunity to be getting better, giving enrich their strengths and minimize your weaknesses, to provide higher quality service, focused on meeting customer expectations.

## INTRODUCCION

Una de las preocupaciones centrales de toda empresa es el hecho de enfrentarse a la competencia; Cuando los países se integran en la dinámica de la globalización, los integrantes de las empresas deben tomar la decisión de continuar haciendo el trabajo como siempre se ha hecho o modificar las estrategias para lograr ser competitivos. Para cumplir con este requisito, los productores y proveedores han tenido que reconocer la importancia de la calidad, y el hecho de que solo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso por parte de la gerencia para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes potenciales.<sup>1</sup>

En esta lucha son obligadas a modificar sus estrategias si quieren seguir siendo partícipes del mercado; las estrategias que pueden abrir un camino de éxito y seguridad; dentro de ellas, la calidad ha cobrado una importancia trascendental toda vez que permite ofrecer productos y/o servicios más confiables a los consumidores mientras satisface sus cambiantes expectativas. Este hecho ha generado que las organizaciones vean la necesidad de implementar sistemas Integrados de gestión de calidad, con el fin de obtener la certificación e incrementar su posicionamiento en el sector en el que se desenvuelven.

En el sector específico del transporte, muchas empresas han adoptado estrategias en manera de seguridad con la certificación de normas como la BASC (Business Alliance for Secure Commerce), alianza empresarial internacional sin fines de lucro que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales; toda vez que este aspecto es prioritario para los clientes; empero, las certificaciones en calidad posibilitan valores agregados que otorgan nuevas ventajas a las empresas del sector. En este contexto, la empresa Transporte Internacional Galeras Ltda., en adelante TIG, que brinda el servicio de transporte de carga a nivel nacional e internacional, podría mejorar su desempeño en el sector: es en este proceso en el cual la norma ISO 9001:2008 puede jugar un papel preponderante.

Ante esta posibilidad el presente trabajo busca verificar la posibilidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) bajo la norma ISO 9001:2008 para la empresa TIG; cabe aclarar que debido a los alcances y límites de este trabajo, con el presente no se pretende auditar ni certificar la empresa, sino brindar algunos elementos y aportes necesarios para que ésta se

---

<sup>1</sup> MÉNDEZ GÓMEZ, David y AVELLA ACUÑA, Nicolás. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa. Bogotá, 2009. P.9. Tesis de grado para optar por el título de (Ingenieros Industriales). Universidad Pontificia Javeriana. Facultad de Ingeniería.

certifique, contribuyendo así con su éxito y posicionamiento. Para cumplir con su objetivo, este estudio requiere la elaboración de un diagnóstico general de la situación actual de la empresa, prestando especial interés a las normas de seguridad y calidad que la certifican y teniendo en cuenta los requerimientos que existirían para la empresa desde la norma ISO 9001:2008; acto seguido se determina como la aplicación de la norma BASC, contribuye a la implementación de la Norma ISO 9001:2008, con el fin de conocer el acercamiento de TIG a dicha norma, de esto, las modificaciones o implementaciones que deberían realizarse, mediante un plan de mejoramiento, a fin de obtener la certificación; por último, se realiza un plan de implementación del SIGC, bajo la norma ISO 9001:2008 para la empresa T.I.G .

Teniendo en cuenta el objetivo, la disponibilidad de la información y los tiempos para el desarrollo del presente trabajo, la principal metodología que orientará su desarrollo trabajará a partir de la información concreta existente (informes, documentos, bases de datos). Así las cosas, para desarrollar la estructura mencionada se recurrirá a las siguientes herramientas metodológicas: para hacer el diagnóstico se realizará un primer acercamiento a la empresa en donde se efectúen entrevistas a miembros claves de la misma, también se estudiarán los documentos constitutivos y de funcionamiento que se consideren necesarios, se hará uso del formato *Lista de Chequeo del SGC*. Con los resultados obtenidos según lo anterior, se realizará un plan de mejoramiento y de implementación para la empresa. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso.

# 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 TEMA

Análisis y verificación de la posibilidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 900:2008 para la empresa *TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS "T.I.G" LTDA.*

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa TRANSPORTE GALERAS Ltda., ha visto la necesidad de contar con un sistema que le permita tener control de sus actividades para realizar seguimiento y medición, mediante evidencias que ayuden a la planeación y toma de decisiones adecuadas frente a los procesos y procedimientos.

La empresa encuentra la necesidad de incursionar en las normas de seguridad, que hoy en día, es casi una obligación el tener certificación BASC, para competir en el sector de transporte de carga; Siendo esta una de las razones, por la cual la empresa TIG, opta por llevar a cabo la implementación de un sistema Integrado de gestión en control y seguridad enfocado en la norma BASC versión 3 - 2008, logrando la certificación en el año 2010, conllevándola a brindar un buen servicio de transporte, manejo y distribución de carga nacional e internacional; hecho que le permite competir con otras empresas, las cuales también cuentan con certificación BASC y son una fuerte competencia para TIG, ya que algunas de ellas, ofrecen el servicio de transporte de carga a tarifas más bajas, poseen un parque automotor con mayor capacidad de carga y tienen mayor cantidad de oficinas en todo el país, factor que de alguna u otra manera, podría verse reflejado en la reducción de los clientes actuales y futuros para la empresa TIG. Si bien, para poder competir, se hace necesario fijar estrategias de diferenciación frente a otras empresas en el sector transporte "el cual ha tenido un aumento en la flota de tractocamiones que tiene preocupados, tanto a las empresas de carga como a los mismos dueños de vehículos y transportadores. Esto ha generado una sobreoferta en el mercado que los obliga a realizar una búsqueda desafortada de mercancía por todo el país"<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> GONZALES, Javier. Diagnóstico y balance del sector de transporte de carga por carretera (en línea): Araujo Ibarra consultores, 2008. (Consultado 18 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://portal.araujoibarra.com/biblioteca-y-articulos/logistica-global/diagnostico-y-balance-del-sector-de-transporte-de-carga-por-carretera-transportadores-en-busca-de-la-carga-perdida>.

Por lo tanto, es de vital importancia que la empresa TIG, busque estrategias frente a las empresas pertenecientes a su sector, en donde dichas estrategias, podrían ser encaminadas a implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008, la cual proporciona una gran cantidad de ventajas, permitiendo que haya menos errores, los clientes actuales y potenciales se sientan más satisfechos y tengan más confianza sobre el control que realiza la empresa en sus procesos, y por tanto la empresa obtendrá una mejora continua; implementación que no se ha podido llevar a cabo por el desconocimiento que tiene el personal frente a esta norma y los beneficios que esta genera, además, el no contar con los recursos financieros necesarios para dicho fin.

Gracias a la certificación BASC, se ha mantenido un seguimiento frecuente de las actividades realizadas, que a su vez ha permitido medir el servicio, con el fin de conocer la opinión de los clientes, lo cual es fundamental y de vital importancia para cumplir con sus expectativas y necesidades. Si bien, el no realizar control de las actividades que permiten conocer las falencias y fortalezas, conlleva a tomar decisiones poco acertadas por parte de la administración y aumentar los riesgos, además de proporcionar resultados poco confiables, que no se acercan a la realidad.

La necesidad de certificarse se va generando por agentes externos, ya que muchas empresas exigen que los servicios y/o productos ofrecidos por los proveedores estén avalados por certificaciones, que les garantice la confiabilidad de los mismos, en donde el contar con mayores certificaciones, es el resultado de que la empresa está ofreciendo servicios con más calidad, que incrementa la aceptación por parte del cliente.

Es así como la certificación ISO 9001:2008 y BASC se han convertido en el pasaporte internacional para las empresas; en el mercado no es suficiente tener calidad y seguridad para ofrecer, es necesario demostrarlo, por esta razón existen las normas internacionales para la gestión de la calidad y seguridad. En el caso particular de la empresa TIG, la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, junto con su certificación, le posibilitaría tener beneficios adicionales para obtener un posicionamiento con mayor fuerza en el mercado.

### **1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿En qué medida la empresa transporte internacional galeras podría obtener la certificación de calidad en las norma ISO 9001:2008?

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo general.** Analizar la posibilidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la empresa Transporte Internacional Galeras Ltda. de la ciudad de Pasto.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Transporte Internacional Galeras Ltda. respecto a los requisitos necesarios para la implementación de la norma ISO 9001:2008.
- Determinar como la aplicación de la norma BASC, contribuye para la implementación de la Norma ISO 9001:2008, y los ajustes a realizar para dicho fin.
- Realizar el plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con base en la norma ISO 9001:2008.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

Desde tiempo atrás se ve como ha incrementado la competitividad de las empresas en los mercados, fenómenos como la globalización o la apertura económica han hecho que los sectores económicos sean más dinámicos y las empresas deben crecer o adaptarse cada vez más si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo.

Para enfrentar todos estos retos que se presentan, las empresas deben tomar medidas necesarias que contribuyan con su buen desempeño y crecimiento y a su vez sean catalogadas como las mejores en su sector, con preferencia por parte de los consumidores. Es por ello, que han existido diversos métodos en diferentes áreas, que permiten dar solución a las debilidades y por ende, alcanzar el éxito esperado por las organizaciones, métodos que han tomado auge con el paso de los años, debido al número creciente de empresas que los han implementado, siendo estas el ejemplo para muchas otras de su sector.

La calidad es quizá uno de los métodos que ha perdurado a lo largo del tiempo, junto con la evolución de su concepto y que sigue siendo de vital importancia para el buen funcionamiento de las organizaciones, incorporando la calidad en todos los procesos, tomándola como eje fundamental la satisfacción del cliente.

“En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un Sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9000, como se pueden enfrentar dichos retos”<sup>3</sup>.

Hablar de sistema Integrado de gestión de calidad, es identificar como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, mediante la interacción de los elementos, que permitirán la dirección y control de todas y cada una de las actividades desempeñadas. En términos generales, consta de la estructura organizacional conjuntamente con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos, promover mejoramiento continuo y cumplir con los requisitos del cliente.

Son múltiples las ventajas que trae consigo la implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa y para el cliente, quien es el responsable directo de dar aceptación o rechazo al producto o servicio adquirido. Rafael de Arrascaeta resalta entre otras ventajas las siguientes: <sup>4</sup>

- La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución.
- Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta el desempeño global y establecer mejoras.
- La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. Se ubica el personal adecuado en los puestos de trabajo.
- El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

## 1.6 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**1.6.1 Fuentes primarias.** Para llevar a cabo esta investigación, se realizaron entrevistas a personal de la empresa, que brinden un acercamiento al

---

<sup>3</sup> FONTALVO Herrera, Tomas. Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9000:2000. ASD 2000, Bogotá, 2004. Citado por: Tesis diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa. (May. 2009); P.17.

<sup>4</sup> ARRASCAETA, Rafael. Sistemas de Gestión de la Calidad II, Ventajas y Beneficios (en línea). México: Consultores S.C., 2012. (Consultado 02 de enero de 2012). Disponible en internet: <http://knol.google.com/k/sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-ventajas-y-beneficios#>

funcionamiento del SGC y permitan conocer el desempeño de la empresa en el sector transporte.

**1.6.2 Fuentes secundarias.** Para el desarrollo de la investigación, se requiere la utilización de informes, documentos constitutivos y de funcionamiento, bases de datos, libros, internet, formatos, documentales y trabajos de grado que permitan capturar información relevante y que ayuden a construir valiosos argumentos para la consecución del trabajo.

## **2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SIGC**

Como punto de partida, se analiza en qué medida el funcionamiento cotidiano de TIG se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa en relación a la norma ISO 9001:2008. Dicho diagnóstico permite conocer las herramientas de las que hace uso para realizar las actividades presentes en la empresa, junto con las debilidades y fortalezas.

Al realizar el diagnóstico, se identificaron aspectos que obtuvieron menor calificación, lo cual se cataloga como no conformidades, a las cuales se les hará una modificación o se implementarán elementos según los numerales de la norma ISO 9001:2008. A continuación se muestran lo obtenido con la implementación del formato: lista de chequeo del SGC. La herramienta y sus resultados pueden ser consultados en el Anexo 1 (Lista de chequeo del SIGC), en donde se encuentra consignado el resultado de la aplicación, su calificación cualitativa y cuantitativa.

Numeral 4. Sistema de gestión de la calidad: la organización ha identificado los procesos necesarios para la prestación del servicio de transporte, los cuales son gestionados de acuerdo con los requisitos de la norma BASC; con respecto a la documentación, existen varios formatos y documentos, todo ello lo maneja la gestión documental. La organización da cumplimiento a ello, mediante la realización de los requisitos aquí enunciados, se observa en los documentos y formatos ya establecidos, como en manual de seguridad. Ver Anexo 3 (Manual de seguridad de la empresa Transporte Internacional Galeras Ltda.), Anexo 4 (Listado maestro de documentos), Anexo 5 (Procedimiento de correspondencia y archivo).

Numeral 5. Responsabilidad de la dirección: el gerente de la empresa TIG, ha proporcionado su compromiso con el desarrollo e implementación del SGCS y su mejoramiento continuo realizando una planificación del mismo dándolo a conocer a todo el personal, por medio de diferentes mecanismos como lo son las reuniones, siendo conscientes de la importancia de su implementación. A su vez, la política de calidad y los objetivos de seguridad, han sido pilar fundamental para guiar el camino del SGCS, la empresa TIG no posee objetivos de calidad. Por lo tanto, los requisitos de este numeral no se llevan a cabo en su totalidad, pues la norma BASC, únicamente exige objetivos de seguridad, para corroborar, se pueden ver los anexos: Anexo 6 (actas de nombramiento), Anexo 7 (Documento – oficio compromiso con la política de seguridad).

Numeral 6. Gestión de los recursos: La gerencia ha suministrado los recursos necesarios tanto en infraestructura como en los recursos humanos, asignando tareas al personal apropiado y competente, obteniendo un ambiente de trabajo agradable, con el fin de llevar a cabo un SGCS que le permita brindar un servicio con calidad, logrando satisfacer las expectativas de sus clientes. Se ha dado cumplimiento a cabalidad a los requisitos aquí planteados, esto puede verse en los

documentos y registros realizados. Ver Anexo 8 (Formato inspección física de instalaciones)

Numeral 7. Realización del producto: se ha llevado a cabo una planificación de la realización del producto, basándose en los requisitos del cliente y del servicio que orienten el diseño de todos los procesos y así, brindar un servicio que satisfaga sus expectativas, a su vez, realizando una comunicación con el cliente que permita identificar falencias en los diferentes procesos, dando las soluciones pertinentes.

Con respecto al numeral 7.4, que hace referencia al proceso de compras, se realiza una selección de proveedores, manteniendo una base de datos que es actualizada y verificada, los cuales deben cumplir con los criterios establecidos por la organización. Gracias a que se verifica por medio de pruebas los productos y/o servicios comprados, se puede conocer si realmente satisface las expectativas. Cabe mencionar que la empresa no hace uso de formatos como plan de control de compras y orden de compra, con el fin de llevar un registro de ello.

De acuerdo al numeral 7.5, para la producción y prestación del servicio, la empresa ha establecido las características del servicio, las instrucciones de trabajo, los equipos de medición y seguimiento apropiados y las actividades realizadas posteriores a la entrega del producto, con los cuales puede identificar debilidades en los diferentes procesos y dar soluciones respectivas, con el fin de prestar a sus clientes un servicio más confiable y seguro, ya que la carga se manipula y transporta, con respecto a los parámetros previstos por la organización. Cuando algunos de los procesos inmersos en el servicio de transporte de carga no pudieron ser verificados por medio de los equipos de medición y seguimiento, la organización opta por la validación de los mismos. Los requisitos que poseen los equipos de seguimiento y medición son un mecanismo que le permite a la empresa TIG conocer como está funcionando el servicio de transporte de carga, y de esta manera verificar su cumplimiento con dichos requisitos o de lo contrario tomar medidas para su buen funcionamiento. Esto se conoce gracias a la trazabilidad que se le hace al servicio. El manejo de la base de datos de sus proveedores como el de sus clientes, es confidencial para personas ajenas a la empresa, se lleva un manejo adecuado de este.

Con respecto a la preservación del producto, que en este caso es la carga a transportar, la empresa ha establecido el proceso de Gestión Operativa, en donde hace alusión al manejo de la mercancía, teniendo en cuenta la manipulación adecuada que se le debe dar, la protección necesaria, buscando ante todo la seguridad, para que esta llegue al lugar de destino en perfectas condiciones.

Según el numeral 7.6 de la norma, el cual hace referencia al control de los dispositivos de seguimiento y medición, la empresa planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y establece tanto los requerimientos de

medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos, junto con su mantenimiento, pero no hace uso de formatos, que le permitan llevar registros del mantenimiento de equipos y del control de equipos de medición. Es por ello, que el plan de mejoramiento muestra el formato que podría ser utilizado para llevar un control y a su vez realizar mejoras en dicho aspecto.

En lo concerniente a este numeral, se desempeña los procedimientos que se señalan en dicho paso, aunque falta la implementación de algunos formatos. El cumplimiento a este numeral se puede observar mediante formatos y documentos ya estructurados. Ver anexos: Anexo 9 (Formato de medición de los objetivos de seguridad), Anexo 10 (Formato de quejas y reclamos), Anexo 11 (Formato encuesta asociados de negocio), Anexo 12 (Formato de registro del asociado de negocio con proveedor, Anexo 13 (Formato listado de chequeo de seguridad), Anexo 14 (Formato identificación de riesgos), Anexo 15 (Formato reporte de operaciones sospechosas), Anexo 16 (Procedimiento de despacho de vehículos), Anexo 17 (Procedimiento de autorización de vehículos externos), Anexo 18 (Formato revisiones de seguridad aleatorias).

Numeral 8. Medición, análisis y mejora: la empresa ha implementado el seguimiento, medición, análisis y mejora, mediante el SGCS con base en la norma BASC. con el fin de que le permita adentrarse a las inconformidades y de esta manera poder cumplir los requisitos del producto y la mejora de sus SGCS. La empresa hace seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con un tiempo de frecuencia trimestral.

con respecto a las auditorías internas, la empresa ha realizado auditorias a todos los seis procesos, desde el año 2008 Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos propios del SGCS, llevando registro de cada una de ellas y de esta manera conocer las no conformidades presentes para ejercer las acciones correctivas. La organización realiza un seguimiento y medición de los procesos y del servicio como tal, cada líder responsable de los seis procesos determinados en la TIG, realiza el seguimiento sobre los procesos y resultados obtenidos, según lo planificado y los requisitos estipulados.

En lo concerniente al control del producto no conforme, una vez identificada la no conformidad, se procede a realizar un plan de acción en el formato acciones correctivo – preventivas, su seguimiento y el responsable, con el fin de verificar su funcionamiento en relación a los requisitos.

Gracias al seguimiento realizado al SGCS, la empresa analiza los datos que han sido obtenidos mediante los formatos establecidos, y así, lograr identificar las falencias que obstaculicen el buen funcionamiento del SGCS y las respectivas acciones correctivas a tomar. Los resultados que arrojan las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivo – preventivas, la política y objetivos de calidad

son factores importantes que contribuyen con la mejora continua del SGCS de la empresa TIG.

La empresa ha implementado un procedimiento para dar manejo a la acción correctiva y a la acción preventiva, con el fin de eliminar las causas de las no conformidades, que son potenciales para las preventivas, y determinar acciones necesarias a efectuar, verificando su eficacia y llevando registros, con el propósito de velar por el cumplimiento de los requerimientos ya enunciados. En relación a este numeral, se muestra como la organización ha efectuado diferentes mecanismos los cuales hacen alusión a los requisitos planteados, por lo que da cumplimiento de ello, hecho que se puede ver mediante el manejo de diferentes formatos y registros. Ver anexos: Anexo 19 (Procedimiento de gestión y matriz del riesgo), Anexo 20 (formato Plan de auditoría), Anexo 21 (Documento informe de auditoría interna), Anexo 22 (Formato acciones correctivo – preventivas), Anexo 23 (Acta de revisión al SGCS).

Complementando el diagnóstico anterior y tomando como base la entrevista realizada a la gerente general de TIG, se pudo identificar aspectos internos y externos a la organización, que a su vez van encaminados con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, con la cual se busca satisfacer las expectativas del cliente, factor que también se puede analizar mediante la matriz DOFA, en donde “su verdadera finalidad es la planeación estratégica que lleve a la empresa a integrar procesos que se anticipen o minimicen las amenazas del medio, el fortalecimiento de las debilidades de la empresa, el potenciamiento de las fortalezas internas y el real aprovechamiento de las oportunidades”<sup>5</sup>. Ver Anexo 2 (Matriz DOFA).

A pesar de que la empresa lleva funcionando poco tiempo en el mercado a diferencia de sus competidores, existe una gran aceptación por parte de sus clientes, que son empresas legalmente constituidas; si bien, los vehículos de la empresa cuentan con sistema de localización satelital GPS, control vial terrestre a través de Centro Logístico Faro las 24 horas del día, monitoreo permanente de control vehicular por medio de telefonía móvil celular para cada vehículo, logrando una comunicación y ubicación inmediata en tiempo real, en varias ocasiones y dependiendo del tipo de carga a transportar se opta por escoltas y acompañantes vehiculares con aliados estratégicos; además, ofrece pólizas de mercancías para garantizar la seguridad de las mismas frente a cualquier evento.

El transporte se realiza a carga de difícil manejo, carga semimasiva, masiva y a granel, en el territorio nacional como en el extranjero, por lo que cuenta con un parque automotor moderno, buena infraestructura física, logística y tecnológica.

---

<sup>5</sup> ASPRILLA LÓPEZ, Alexis. Fundamentos generales de administración (en línea). Bogotá, 2011. (consultado 03 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://alexisasprilla.blogspot.com/2011/08/matriz-dofa.html>

Su oficina principal está localizada en la ciudad de Pasto, la cual tiene acceso a parqueadero y bodegas, sin costo alguno para los socios de la empresa y los clientes.

Es por ello que TIG ha logrado posicionarse en la mente del usuario debido a que es una empresa que presta un servicio de calidad en el sector transporte de carga, aunque en ciertas ocasiones hay preferencia hacia los servicios que ofrecen otras empresas de su sector, por su antigüedad en el mercado, por ofrecer tarifas más bajas y por el mayor número de vehículos que cuentan con más capacidad de carga, factor al que se le atribuye la disminución de carga para ser transportada por TIG; sin embargo esta organización ha ganado nuevos clientes y la fidelización de varios de ellos por la buena prestación del servicio, hecho al que ha contribuido el talento humano que labora en la empresa, ya que tiene una gran capacidad para desempeñar sus funciones, quien hace que se cumplan con los plazos de entrega de la carga y los lugares de cargue y descargue estipulados por el cliente; se hagan entrega de todos los documentos necesarios para el transporte de la carga en la fecha exacta; determine las tarifas flexibles, en base a las leyes que rigen este tema;brinden solución oportuna ante cualquier insatisfacción presentada por el cliente, el cual lo puede hacer en cualquiera de sus oficinas, ubicadas en ciudades como Palmira, Bogotá y Pasto, buscando abrir otra de ellas en San Buenaventura.

Al dar por terminado el diagnóstico general de la situación actual de la empresa, prestando especial interés a las normas de seguridad y calidad que la certifican, se logró establecer los puntos débiles que tiene la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, así mismo se detectaron fortalezas que se deben explotar al interior de la organización; a su vez, mediante la comparación entre la norma BASC y la norma ISO 9001:2008, se muestra como hay una gran similitud en los requisitos de dichas normas, en donde la empresa ha realizado la mayoría de los numerales presentes en la ISO 9001:2008, cumpliendo con aproximadamente el 80% de los requisitos que exige dicha norma; lo que le facilitara a TIG, llevar a cabo la implementación y por ende la certificación en la norma ISO 9001:2008, que propenda por la satisfacción de sus clientes y mejora continua de la organización.

### 3. PLAN DE MEJORAMIENTO

La dirección ha estructurado su SIGC bajo las directrices de la norma BASC, y no bajo los requisitos de ISO 9001:2008, aunque la gran mayoría de dichos elementos ya han sido establecidos; cabe señalar que los planes de mejoramiento son herramientas que permiten solucionar falencias encontradas, “Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente”<sup>6</sup>.

A continuación, se dan a conocer las no conformidades encontradas, plasmadas en la Matriz Plan de Mejoramiento, junto con su debida corrección, mediante la creación de los requisitos faltantes.

---

<sup>6</sup>Plan de mejoramiento empresarial (en línea). Miranda Venezuela: Gestión administrativa 6, 2009. (Consultado 07 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>.

**Tabla 1. Matriz plan de mejoramiento**



DOCUMENTO  
NOMBRE

FORMATO No.

FECHA: \_\_\_\_\_

**MATRIZ PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Objetivo General:** mejorar falencias encontradas según el diagnostico, realizado con el formato listado de chequeo del SGC a la empresa Transporte Internacional Galeras.

Área de Gestión	Aspecto a mejorar	Meta	Acciones	Indicador	Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento	Tiempo necesario	Responsables
Gestión gerencial	Direccionamiento o estratégico	Realizar un direccionamiento estratégico acorde al SGC	Plantear y dar a conocer los objetivos de calidad a todos los miembros de la empresa	Número de empleados que conocen los objetivos de calidad /total empleados	Actas en donde se verifique las reuniones realizadas.  Registro lista de asistentes.	Verificar el desempeño del personal	2 semanas	Líder del proceso de gestión gerencial

Gestión comercial	Realización de compras	Llevar un mayor control en el procedimiento de compras, de acuerdo al SGC	Implementar formatos como plan de control de compras y orden de compra.	Numero de compras registradas/total compras	Registro de formatos plan de control de compras y orden de compra.	Supervisión de los registros de compra.	2 semana	Líder del proceso de gestión comercial.
Gestión operativa	Control de equipos de medición	Efectuar control de los equipos que usa la empresa	Diseñar formatos como: plan de control de equipo de medición y plan de mantenimiento de equipos.	Numero de mantenimientos y controles registrados/tota mantenimientos y controles realizados.	Registros de formatos plan de control de equipo de medición y plan de mantenimiento de equipos.	Supervisión de los registros.	3 semanas	Líder del proceso de gestión operativa.

Según el numeral 5.4, concerniente a la Planificación; la empresa ha establecido y desplegado en los niveles pertinentes dentro de la organización, los objetivos de seguridad mas no objetivos de calidad, siendo estos últimos de vital importancia dentro del SGC. Es por ello, que se han creado objetivos de calidad, los cuales son coherentes con la política de calidad, ya establecida por la organización.

#### Objetivos de Calidad

- Lograr la satisfacción del cliente a través de la prestación de servicios oportuno y eficiente.
- Velar por el desarrollo intelectual y formación del personal que labora en la organización, alcanzando la excelencia en la apropiación de los procesos y procedimientos en beneficio del cliente.
- Suministrar los recursos necesarios que apoyen la implementación, el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- Cumplir con los requisitos de calidad y seguridad necesarios que conserven la ventaja competitiva de la empresa.

Con respecto al numeral 7.4 de la norma, el diagnostico arroja una calificación de 4 puntos, ya que a pesar de que el proceso de Gestión comercial, se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos, la empresa no maneja un formato de compras, en el que también se dé a conocer el plan de control de compras; a continuación se muestra el formato que sería implementado en dicho proceso.

Según el numeral 7.6 de la norma, el cual hace referencia al control de los dispositivos de seguimiento y medición, la empresa no hace uso de formatos para llevar su registro. A continuación se muestra el formato a aplicar.

## Tabla 2. Formato de compra



FORMATO  
No.

FECHA:  
\_\_\_\_\_

### PLAN DE CONTROL DE COMPRAS

Materias primas y/o insumos	Impacto en producto	Especificaciones	Inspección	Perfil del proveedor

### ORDEN DE COMPRA

Orden de compra No. :

Proveedor:

Producto / servicio	Descripción	Cantidad

Elaborado: \_\_\_\_\_      Auditado: \_\_\_\_\_      Fecha: \_\_\_\_\_  
 Hora: \_\_\_\_\_

**Tabla 3. Formato plan de control del equipo de medición**



FORMATO No. \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_  
HORA: \_\_\_\_\_

**PLAN DE CONTROL DEL EQUIPO DE MEDICION**

Medición			Equipo					Control		
Tipo	Intervalo	Grado de precisión	Tipo	Identificación	Precisión	Instalación	Uso	Ajustes	Calibración	Error Aceptado

Elaborado: \_\_\_\_\_ Auditado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

**Tabla 4. Formato plan de mantenimiento de equipos**



DOCUMENTO  
NOMBRE

FORMATO No. \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_  
HORA: \_\_\_\_\_

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS**

Línea de proceso o servicio: Gestión operativa

Equipo	Limpieza			Lubricación			Chequeo			Preventivo		
	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	documento

Elaborado: \_\_\_\_\_ Auditado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

El plan de mejoramiento muestra como a la empresa la certificación con la norma BASC, le ha permitido de manera indirecta cumplir con la mayoría de los numerales, junto con sus respectivos requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo que quiere decir, que la empresa tiene una ventaja en este aspecto, ya que si decidiera implementar un SIGC con base en esta última norma, lo podría llevar a cabo en un lapso menor de tiempo; si bien, las actividades que se deben realizar en el plan de mejoramiento son mínimas con relación a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008, las cuales son: el planteamiento de los objetivos de calidad y la implementación de los formatos para el plan de control de compras, orden de compra, control del equipo de medición y mantenimiento de equipos; que serán dados a conocer a todos y cada uno de los empleados y socios de la organización, con el fin de que desempeñen sus labores, en dirección a dichos objetivo y haciendo uso de estos formatos, correspondientes en sus respectivas áreas; además, es de vital importancia darle a conocer al personal y socios, las capacidades con que cuenta la empresa para implementar la norma ISO 9001:2008, en donde se muestra que en un tiempo aproximado de 4 meses, la organización ya ha dado cumplimiento a cabalidad con dichos requisitos y puede efectuar una auditoría interna, que es un paso grande al acercamiento de la certificación con dicha norma. Siendo esto, un factor preponderante para el buen desempeño de la organización, ya que la competencia del departamento de Nariño, únicamente cuentan con la certificación de la norma BASC y no poseen otras certificaciones; además, le permitirá enriquecer sus fortalezas y minimizar sus debilidades para brindar un servicio de mejor calidad y enfocado a satisfacer las expectativas del cliente, que traerán como consecuencia una mayor aceptación por parte de este, permitiéndole a la vez, poder competir de mejor manera con empresas líderes en su sector a nivel nacional.

#### 4. PLAN IMPLEMENTACION DEL SIGC

Gracias a la certificación con la norma BASC, lograda por la empresa TIG, se puede determinar que el cumplimiento de los requisitos exigidos en cada numeral de dicha norma, muestra un gran acercamiento a la implementación del SIGC con base en la norma ISO 9001:2008, es por ello que a continuación se muestran aspectos importantes presentes en los numerales y se identifica la ruta para implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

*Planificación*, en este paso se establece un plazo objetivo y alcanzable con respecto a la implementación, debe aparecer las tareas de implantación por proceso, la realización de las actividades de revisión por la dirección y las auditorías.

*Sensibilización*, concienciar al personal de la empresa, sobre el proceso de implementación.

*Capacitación*, brindar formación necesaria al personal en lo referente a los requerimientos del SIGC.

*Identificación de procesos*, análisis de los procesos, para efectuar posibles cambios si se requiere.

*Levantamiento de procedimientos*, identificar los procedimientos que se llevan a cabo, junto con sus modificaciones si es necesario.

*Documentación*, análisis y creación de la documentación requerida por el SIGC.

*Implementación*, en este paso se debe lograr que la planificación y la documentación sean ejecutadas.

*Auditorías internas*, verificar lo alcanzado y realizar los correctivos necesarios.

*Revisión por la dirección*, se evalúa si el sistema de gestión de calidad es realmente eficaz, para ello se hace uso de la revisión por la dirección en la cual se analiza la eficacia del sistema para cumplir los requisitos, satisfacer al cliente y mejorar continuamente.

## CONCLUSIONES

Según el diagnóstico efectuado a todas las actividades que se desempeñan dentro de la organización, teniendo en cuenta que se guían mediante su SGCS mediante la norma BASC, y haciendo uso de la entrevista realizada a la gerente de la empresa TIG y a la aplicación del formato Lista de Chequeo, se pudo verificar la situación actual de la empresa con respecto a variables internas y externas, que reflejan el comportamiento de TIG en relación a su competencia; además, se puede observar como la empresa, presenta un gran cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, siendo estos numerales, aspectos pertenecientes a la norma BASC Versión 3-2008, hecho que facilita la implementación del SIGC bajo los estándares de la norma ISO9001:2008.

Como consecuencia de la realización del plan de mejoramiento, se crearon, los objetivos de calidad y ciertos formatos que la empresa no había implementado, y que son de vital importancia para cumplir a cabalidad con los requisitos de los ocho numerales de la norma ISO 9001.2008; factor que de alguna u otra manera, contribuye a que la empresa pueda implementar un SIGC bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008 en un periodo corto de tiempo en relación a su situación actual, trazándole el camino para que pueda ser certificada. Hecho que refleja como la certificación con la norma BASC, ha contribuido con dicho fin.

En un sector tan competitivo como lo es el sector de transporte de carga, el presentar diferenciación en la prestación de los servicios, son factores claves para el éxito de las empresas, es por ello que el implementar el SIGC, mediante la norma ISO 9001:2008, sería una ventaja para TIG, ya que las empresas que compiten con ella y que están ubicadas en el departamento de Nariño, únicamente cuentan con certificaciones como BASC, hecho que abriría sus puertas ante nuevos mercados.

## RECOMENDACIONES

Por su alto cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, gracias a que la empresa TIG ha sido certificada con la norma BASC, se recomienda llevar a cabo la implementación del SIGC bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008, con la puesta en marcha del plan de mejoramiento que le posibilite adentrarse a dicha implementación y experimentar los múltiples beneficios que esta norma trae consigo.

Brindar información al personal de la organización y los socios correspondientes, de los beneficios obtenidos, mediante la certificación BASC en el cumplimiento de los requisitos estipulados en los numerales de la norma ISO 9001:2008, los acercamientos a dicha norma, que facilitarían su implementación y a la vez su certificación.

Se recomienda a las personas que pretenden realizar la implementación del SIGC bajo la norma ISO 9001:2008 en la empresa TIG, que hagan uso de este trabajo, ya que se ha llevado a cabo un diagnóstico que muestra el grado de acercamiento de la norma BASC a esta norma, identificando las debilidades y fortalezas, junto con el plan de mejoramiento que contribuye con el cumplimiento total de los requisitos que exige los numerales de la norma ISO 9001:2008.

## BIBLIOGRAFÍA.

Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008: Sistemas de gestión de la calidad requisitos. 3 ed. Bogotá: ICONTEC, 2009. 35 p.

Norma internacional ISO 19011: Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Ginebra, 2002. 32p.

Norma internacional ISO 9000: Sistema de gestión de la calidad conceptos y vocabulario. Ginebra, 2000. 33 p.

ARRASCAETA, Rafael. Sistemas de Gestión de la Calidad II, Ventajas y Beneficios (en línea). México: Consultores S.C., 2012. (Consultado 02 de enero de 2012). Disponible en internet: <http://knol.google.com/k/sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-ventajas-y-beneficios#>

ASPRILLA LÓPEZ, Alexis. Fundamentos generales de administración (en línea). Bogotá, 2011. (consultado 03 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://alexisasprilla.blogspot.com/2011/08/matriz-dofa.html>

FONTALVO Herrera, Tomas. Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 9000:2000. ASD 2000, Bogotá, 2004. Citado por: Tesis diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa. (May. 2009); 90 p.

GONZALES, Javier. Diagnóstico y balance del sector de transporte de carga por carretera (en línea): Araujo Ibarra consultores, 2008. (Consultado 18 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://portal.araujoibarra.com/biblioteca-y-articulos/logistica-global/diagnostico-y-balance-del-sector-de-transporte-de-carga-por-carretera-transportadores-en-busca-de-la-carga-perdida>.

MÉNDEZ GÓMEZ, David y AVELLA ACUÑA, Nicolás. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa. Bogotá, 2009. 90p. Tesis de grado para optar por el título de (Ingenieros Industriales). Universidad Pontificia Javeriana. Facultad de Ingeniería.

Plan de mejoramiento empresarial (en línea). Miranda Venezuela: Gestión administrativa 6, 2009. (Consultado 07 de noviembre de 2011). Disponible en internet: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>.

## **NETGRAFIA**

[http://www.iso.org/iso/about/discover-iso\\_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm)

<http://www.normas9000.com/condiciones-iso-9001.html>

<http://www.mintransporte.gov.co/>

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/coyuntura/article/viewArticle/3302>

<http://www.basccolombia.org/>

<http://www.qualityadvance.com/normas.htm>

## ANEXOS

### Anexo 1. Lista de chequeo del SGC

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5	(1 Mínimo, 5Máximo)	

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001						<p>La empresa Transporte Internacional Galeras Ltda, ha implementado un S.G.C.S bajo la Norma BASC.</p>	<p>Manual de seguridad</p> <p>Listado maestro de documentos</p> <p>Caracterización de procesos.</p>
	<p>El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos</p> <p><b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos</p> <p><b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control</p> <p><b>d.</b> La mejora continua de su eficacia.</p> <p><b>e.</b> El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro</p>						<p>La empresa ha identificado los procesos y ha hecho seguimiento con el fin de mejorarlos.</p>	<p>Manual de seguridad.</p> <p>Formatos de Documentos de control.</p>

	del ámbito del SGC.							
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.					x	La organización ha identificado los procedimientos y lleva a cabo un SGCS – BASC.	Manual de seguridad Formato de documentos
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.					x	La empresa lleva control de documentos mediante verificación.	Procedimiento de correspondencia y archivo. Listado maestro de documentos.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN									
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones						x	La empresa de transporte internacional Galeras, cuenta con una dirección comprometida con el SGCS bajo la norma BASC, al igual que el personal perteneciente a la organización, cabe señalar que lo concerniente al SGCS es comunicado a todo el personal de la organización	Manual de seguridad Actas

	a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.						
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular				X	La empresa basa el funcionamiento de su proceso, teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	Manual de seguridad Formato de quejas y reclamos Formato encuesta asociados de negocio
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				X	La empresa TIG Ltda, aplica lo que exige la norma y estándares BASC.	manual de seguridad
<b>5.3 Política de la calidad</b>	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.				X	Teniendo en cuenta que la política de calidad va orientada por el SGCS	Manual de seguridad Documento – oficio compromiso con la política de seguridad
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad				X	La empresa basa su funcionamiento dependiendo de las necesidades del cliente y expectativas de socios.	Manual de seguridad
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.				X	La política de calidad formula un compromiso con los requisitos y con la mejora continua. Cabe señalar que la política de calidad va orientada al SGCS, en donde se enfatiza en una política de seguridad	Documento portafolio de servicios

	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.					X	La política de calidad se revisa y actualiza según los cambios relativos que se presenten.	Norma de seguridad
<b>5.4 Planificación</b>	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.					X	La empresa maneja objetivos de seguridad, que garantizan que todo el personal comprenda la importancia de su compromiso con el éxito del sistema.  La empresa no ha establecido objetivos de calidad.	Manual de seguridad.  Documento portafolio de servicios
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.					X	La empresa maneja una política y objetivos de seguridad. Aunque ha establecido una política de calidad.	Manual de seguridad
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro					X	Los objetivos son dados a conocer a todo el personal de la organización, realizan capacitaciones en SGCS.	Manual de seguridad.
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos					X	Se designa los recursos necesarios, dependiendo de los requisitos.	Actas  Manual de seguridad
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.					X	Se tiene en cuenta que se ha llevado a cabo una planificación del SGCS con base en la norma BASC	Manual de seguridad

	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.					X	Los cambios realizados en ciertos formatos o documentos, se los identifica por medio del número de versión	Manual de seguridad.
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					X	Se dan a conocer las responsabilidades frente al SGCS.	Actas Procedimientos
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.					X	Representante del SGCS norma BASC	Actas Manual de seguridad
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.						X	La empresa hace un seguimiento de los resultados logrados y su próxima comunicación a todo el personal de la organización.

	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización				X	Se identifico el personal quien tiene responsabilidad y autoridad en el SGCS	Actas Procedimientos Documentos - capacitación Auditoría interna y externa
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.				X	Existe un compromiso de la gerencia	Actas
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.				X	Los resultados y cambios obtenidos según la norma BASC son analizados	Registros acciones correctivo preventivas Informes de auditoría interna
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.				X	La dirección está atenta y puesta a colaborar en los diferentes cambios a realizar.	Manual de seguridad Informes de auditoría interna
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.				X	La información es analizada y la dirección está atenta a los cambios.	Informes de auditoría interna Registro medición de los objetivos de seguridad
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación				X	El análisis del SGCS, permite identificar falencias y dar sus soluciones más apropiadas.	Informe de auditoría interna Actas de revisión al SGCS Registro análisis de riesgos. Registro medición

	de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.							de los objetivos de seguridad  Formato acciones correctivo preventivas
--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
<b>6.1 Provisión de recursos</b>	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.						X	Se ha establecido que la empresa designara los recursos necesarios acorde a los requisitos que el sistema genere progresivamente.  Actas  Manual de seguridad
<b>6.2 Recursos humanos</b>	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.						X	La empresa constantemente realiza capacitaciones al personal para generar el suficiente conocimiento respecto al sistema  Manual de seguridad
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas						X	Se identifico al personal más idóneo.  Actas de nombramiento
<b>6.3 Infraestructura</b>	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.						X	Se realiza análisis con respecto a la infraestructura y equipos necesarios.  Formato inspección física de instalaciones

<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.						<p style="text-align: center;">X</p> <p>La empresa cuenta con un adecuado ambiente de trabajo, cabe señalar que el formato de inspección no hace referencia a los factores ambientales, únicamente a las instalaciones físicas.</p>	<p style="text-align: center;">Formato inspección física de instalaciones</p>
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	---	---

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
<b>7.1 Planificación de la realización del producto</b>	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p><b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p><b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p><b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.</p>						<p style="text-align: center;">X</p> <p>La empresa realiza una planificación para la realización del servicio, según la norma BASC.</p>	<p style="text-align: center;">Manual de seguridad</p> <p style="text-align: center;">Formato lista maestro de documentos</p> <p style="text-align: center;">Formato de medición de los objetivos de seguridad</p> <p style="text-align: center;">Procedimientos</p> <p style="text-align: center;">Caracterizaciones</p>

	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.				X	La empresa ha optado por realizar recomendaciones en las que se especifica la seguridad en la elaboración del producto o prestación del servicio.	Procedimientos caracterizaciones  manual de seguridad
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.				X	La empresa ha implementado procesos de interacción con el cliente, haciendo usos de medios como llamadas telefónicas y encuestas.	Formato de quejas y reclamos  Manual de seguridad  Formato Acción correctiva preventivas  Formato medición de los objetivos.  Formato encuesta asociados de negocio
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la				X	La empresa ha establecido los requisitos del servicio y del cliente, junto con un seguimiento	Formato de quejas y reclamos  Manual de seguridad  Formato Acción correctiva preventivas  Formato medición de los objetivos

	organización. Existen registros al respecto.						
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.				X	En la empresa Transporte Internacional Galeras, se han implementado diferentes disposiciones para la comunicación con el cliente como lo son. Llamadas telefónicas, comunicación vía email, buzón de quejas y reclamos.	Formato de quejas y reclamos
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.				X	La empresa ha realizado un diseño y desarrollo teniendo en cuenta las necesidades del cliente	Manual de seguridad
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.				X	transporte Internacional Galeras Ltda. ha hecho una planificación, identificando los aspectos necesarios.	Procedimientos Caracterizaciones Manual de seguridad
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los				X	La empresa Determino los requisitos del servicio.	Caracterizaciones Manual de seguridad

	requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada					
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.				X	<p>La empresa maneja una documentación acorde a lo elaborado, usando el numero de versión.</p> <p>Formato Listado maestro de documentos</p> <p>Formato control de documentos legales</p> <p>Documento - Carta de presentación portafolio de servicios</p>
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado				X	<p>Se hace análisis del diseño establecido y de esta manera conocer su funcionamiento.</p> <p>Formato acciones correctivo preventivas</p> <p>Formato de quejas y reclamos</p>
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.				X	<p>Se realizan validaciones y verificaciones del diseño del servicio</p> <p>Manual de seguridad</p> <p>Documento - Carta de presentación portafolio de servicios</p>
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.				X	<p>La empresa tiene un sistema de documentación, en donde relaciona diversas actividades.</p> <p>Formato listado maestro de documentos</p> <p>Formato control de divulgación de documentos</p> <p>Formato solicitud de actualización, modificación o eliminación de documentos</p>
<b>7.4 Compras</b>	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y				x	<p>Para Transporte Internacional Galeras Ltda. El brindar un buen servicio está ligado con la realización de</p> <p>Oficios dirigidos a los proveedores, con respecto a los compromisos en la seguridad, convenio de</p>

servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					compras adecuadas y de calidad.  Cabe señalar que la empresa no maneja el formato de compras.	confidencialidad.
Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.				X	La empresa maneja base de datos de sus proveedores o asociados de negocio.	Formato de registro del asociado de negocio con proveedor  Formato visita del asociado de negocio – proveedor  Formato de identificación de asociados críticos  Formato de quejas y reclamos
Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC				X	Se han establecido criterios de compra, teniendo presente el SGCS – norma BASC	Manual de seguridad  Procedimiento gestión de asociados de negocio
Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación				X	Cabe señalar que cada diez meses se actualiza, verifica y soporta la información y documentos exigidos al proveedor.	Oficios con respecto a los compromisos en la seguridad, convenio de confidencialidad.  procedimiento gestión de asociados de negocio

	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.				X	Se ha optado por realizar pruebas del producto o servicio adquirido	Documento - Oficios con respecto a los compromisos en la seguridad, convenio de confidencialidad.  Procedimiento gestión de asociados de negocio
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.				X	Los proveedores deben cumplir con los requisitos exigidos por la empresa, de lo contrario son reemplazados.	Oficios con respecto a los compromisos en la seguridad, convenio de confidencialidad.  procedimiento gestión de asociados de negocio
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran <b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos <b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones. <b>d.</b> La disponibilidad del material				X	La empresa presenta este numeral aunque ha implementado un SGCS bajo la norma BASC.	Procedimientos  Manual de seguridad  Caracterizaciones de procesos  Formato inspección física de instalaciones  Formato listado de chequeo de seguridad  Formato identificación de riesgos  Formato reporte de operaciones sospechosas  Formato acciones correctivo preventivas  Formato de quejas y reclamos

requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.						
Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.				X	Si hay un mal desempeño de los procesos, se lo tiene en cuenta para realizar su modificación. Adecuada	Actas Procedimientos Documento – carta de presentación portafolio de servicios
Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.				X	Los procesos son analizados con el fin de dar soluciones a las falencias encontradas, se hace uso de Versión, cada vez que se modifica	Actas Procedimientos Documento – carta de presentación portafolio de servicios
Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.				X	Si las modificaciones realizadas con la validación no surten efecto se realiza una revalidación que producen nuevos cambios.	Actas Procedimientos Documento – carta de presentación portafolio de servicios
Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.				X	Se ha realizado una identificación del servicio que ofrece la empresa Galeras, a través de toda la realización del producto; esta se presenta en el procedimiento de despacho de vehículos	Procedimiento de despacho de vehículos

<p>Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.</p>					<p>x</p>	<p>Se manejan diferentes requisitos legales presentes en la identificación y trazabilidad del servicio</p>	<p>Procedimiento de autorización de vehículos externos</p> <p>Formato control operacional</p> <p>Formato revisiones de seguridad aleatorias</p> <p>Formato revisiones de gerencia</p> <p>Formato Reporte de anomalías</p>
<p>Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.</p>					<p>x</p>	<p>Por medio de diferentes mecanismos la empresa Galeras Ltda. cuida y protege los bienes que son propiedad del cliente, en este caso se hace referencia a los datos personales, haciendo un uso adecuado de ellos.</p>	<p>Formato registro del asociado de negocio – cliente.</p> <p>Formato visita del asociado de negocio – cliente</p>
<p>Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.</p>					<p>x</p>	<p>Para la organización es de vital importancia dar un debido manejo y seguridad a la mercancía a transportar, cabe señalar que se ha implementado la norma BASC.</p>	<p>Formato carta de compromiso y recomendaciones de seguridad</p> <p>Documento - Oficio recomendaciones de seguridad</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Formato revisiones de gerencia</p> <p>Formato reporte de anomalías</p>

							<p>Formato revisiones de seguridad aleatorias</p> <p>Formato control operacional</p>
	<p>Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.</p>					<p>x</p> <p>La logística que maneja la empresa Galeras Ltda. Permite tener una buena prestación del servicio</p>	<p>Manual de seguridad</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Procedimiento de autorización de vehículos externos</p> <p>Formato carta de compromiso y recomendaciones de seguridad</p>
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	<p>La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.</p>					<p>x</p> <p>La aplicación de un SGCS le ha permitido a la empresa optar por dispositivos de seguimiento y medición como el sistema de seguridad satelital.</p>	<p>Manual de seguridad</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p>
	<p>La organización ha establecido un sistema de aseguramiento Metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la</p>					<p>x</p> <p>La empresa ha implementado un sistema de control para los dispositivos de medición usados, los cuales son adecuados.</p>	<p>Manual de seguridad</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Formato control operacional</p>

toma de decisiones es confiable.						
La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.				X	<p>La empresa realiza seguimiento y mantenimiento periódico de los equipos y software utilizados para la prestación de servicios.</p> <p>No se han establecido formatos para el Plan de control del equipo de medición ni para el Plan de mantenimiento de equipos. Únicamente está el formato plan operativo, usado como chequeo de seguridad.</p> <p>Cada socio se encarga del mantenimiento de sus vehículos.</p>	<p>Formato control operacional</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Documento compromisos en seguridad – proveedores</p>
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.				X	<p>Ya que la empresa presta el servicio de transporte de carga, usa patrones reconocidos como</p>	<p>Formato control operacional</p> <p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Formato revisiones de gerencia</p> <p>Formato revisiones de seguridad aleatorias</p>
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado				X	<p>La implementación del formato control operacional y mantenimiento de equipos, permite conocer el estado de los equipos necesarios en la prestación del servicio e implementar acciones correctivas o preventivas.</p>	<p>Formato revisiones de gerencia</p> <p>Formato revisiones de seguridad aleatorias</p> <p>Formato control operacional</p>

**8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

<p><b>8.1 Generalidades</b></p>	<p>La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.</p>				<p>x</p> <p>La empresa Galeras Ltda. Ha implementado procesos de seguimiento y mejora mediante el SGCS con base en la norma BASC.</p>	<p>Procedimiento de gestión y matriz del riesgo</p> <p>Formato análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo.</p> <p>Formato identificación del riesgo</p> <p>Formato determinación del contexto de la gestión del riesgo</p> <p>Formato medición de los objetivos de seguridad</p>
<p><b>8.2 Seguimiento y medición</b></p>	<p>La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.</p>				<p>x</p> <p>La empresa hace seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con un tiempo de frecuencia trimestral.</p>	<p>Formato de quejas y reclamos</p> <p>Formato encuesta asociados de negocio</p>
	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para</p>				<p>x</p> <p>La empresa ha realizado auditorías desde el año 2008 Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos propios del SGCS,</p>	<p>Documento Plan de auditoría</p> <p>Acta Sistema de gestión en control y seguridad</p> <p>Documento informe de auditoría interna</p> <p>Formato lista de chequeo</p>

verificar el mantenimiento eficaz del SGC.						
Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.				X	Las auditorías se realizan a todos los seis procesos identificados, según el SGCS en base a la norma BASC.	<p>Formato acciones correctivo – preventivas</p> <p>Documento informe de auditoría interna</p> <p>Formato plan de auditoría</p> <p>Formato lista de chequeo</p>
La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.				X	Se realizan seguimiento de las acciones a seguir con los responsables del proceso y gerente, cada seis meses.	<p>Formato acciones correctivo – preventivas</p> <p>Formato lista de chequeo</p> <p>Acta de revisión al SGCS</p>
Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.				X	Cada líder responsable de los seis procesos determinados en la empresa Transporte Internacional Galeras Ltda. realiza el seguimiento sobre los procesos y resultados obtenidos, según lo planificado.	<p>Formato medición de los objetivos de seguridad</p> <p>Formato lista de chequeo</p> <p>Acta de revisión al SGCS</p> <p>Manual de seguridad</p>

	<p>Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera</p>					<p>x</p> <p>Se identifican no conformidades y sus respectivas acciones correctivas, para ello se utilizan formatos.</p>	<p>Formato acciones correctivo – preventivas</p>
	<p>La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente e las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto</p>					<p>x</p> <p>La prestación del servicio se realiza siempre y cuando se ha culminado lo planificado y se cumplan los requisitos exigidos.</p>	<p>Procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Manual de seguridad</p> <p>Documento – carta de compromiso y recomendaciones de seguridad</p> <p>Formato control operacional</p> <p>Procedimiento autorización de vehículos externos</p>
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	<p>Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?</p>					<p>x</p> <p>Se hace uso del Reproceso para la eliminación de las no conformidades Detectadas.</p>	<p>Gestión operativa procedimiento de despacho de vehículos</p> <p>Formato acciones correctivo – preventivas</p>
	<p>El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.</p>					<p>x</p> <p>Una vez identificada la no conformidad, se procede a realizar un plan de acción en el formato acciones correctivo – preventivas y su seguimiento.</p>	<p>Formato lista de chequeo</p> <p>Formato acciones correctivo – preventivas</p> <p>Procedimiento acciones correctivo – preventivas</p>

<p><b>8.4 Análisis de datos</b></p>	<p>La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.</p>						<p>X</p> <p>La empresa lleva a cabo el seguimiento al SGCS semestralmente, identificando las falencias y estableciendo soluciones pertinentes que contribuyan con el su buen funcionamiento y con el logro de los objetivos de seguridad y política de seguridad y calidad, cabe señalar que la empresa no establece objetivos de calidad.</p>	<p>Formato acciones correctivo – preventivas</p> <p>Procedimiento acciones correctivo – preventivas</p> <p>Procedimientos</p> <p>Manual de seguridad</p> <p>Formato de quejas y reclamos</p> <p>Formato encuesta asociados de negocio</p> <p>Formato plan de auditora</p> <p>Documento – informe de auditoría interna</p> <p>Formato lista de chequeo</p> <p>Formato medición de los objetivos de seguridad</p> <p>Formato visita del asociado de negocio – proveedor</p> <p>Formato registro dl asociado de negocio – proveedor</p>
<p><b>8.5 Mejora</b></p>	<p>La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.</p>					<p>X</p>	<p>La empresa Transporte Internacional Galeras Ltda. Ha empleado el SGCS con base en la norma BASC desde el año 2008, lo que le ha permitido mejorar cada vez más la eficacia del SGCS.</p>	<p>Manual de seguridad</p> <p>Formato acciones correctivo – preventivas</p> <p>Formato medición de los objetivos de seguridad</p> <p>Acta de revisión al SGCS</p> <p>Documento</p>

						informe de auditoría interna
						Formato lista de chequeo
						Acta revisión al SGCS
Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas				X	La empresa ha implementado un procedimiento y formato para las acciones correctivas, con el fin de velar por el cumplimiento de los requerimientos de SGCS y a su vez dar cumplimiento al numeral 4.4.2 de la norma BASC.	Procedimiento acciones correctivo – preventivas
Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas				X	Cabe señalar que se utiliza un solo formato y procedimiento para la acción correctiva y preventiva	Procedimiento acciones correctivo - preventivas

**Anexo 2. Matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA)**

<b>MATRIZ DOFA</b>			
		<b>Aspectos Internos</b>	<b>Aspectos Externos</b>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hace falta formatos para llevar registro en cuanto a las órdenes de compra.</li> <li>- No maneja formato para el plan de control de compras.</li> <li>- No hace uso de formatos para llevar registro del mantenimiento de equipos y del control de equipos de medición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El mercado se encuentra en un proceso de constante de crecimiento.</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con estaciones de gasolina en el sector.</li> <li>- Pueden ampliar su competitividad</li> </ul>	<b>Oportunidades</b>
<b>Fortalezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa se encuentra Posicionada en el mercado.</li> <li>- Existe la conciencia de competir con calidad.</li> <li>- Personal capacitado.</li> <li>- Instalaciones adecuadas para la prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La competencia es muy alta</li> <li>- Nueva tecnología.</li> <li>- incremento de precios de los combustibles</li> </ul>	<b>Amenazas</b>

**Anexo 3. Manual de seguridad de la empresa Transporte Internacional Galeras.**

**MANUAL DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTE  
INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA  
2010**



**Versión: N. 1 Fecha:  
02/05/2010 Pág. 2 de  
23 Paginas Código:  
MS - 01 Norma BASC  
Versión 3 • 2008**

**ÍNDICE 1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE SEGURIDAD  
TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA**

- 1.1 Objetivo del Manual de Seguridad
- 1.2 Campo de aplicación y Alcance del Manual de Seguridad
- 1.3 Definiciones usadas en el Manual de Seguridad
- 1.4 Elaboración, revisión y aprobación del Manual de Seguridad
- 1.5 Guarda del Manual de Seguridad
- 1.6 Control de copias del Manual de Seguridad
- 1.7 Actualizaciones y/o cambios del Manual de Seguridad

**2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL  
GALERAS LIMITADA**

- 2.1 Reseña Histórica
- 2.2 Instalaciones y Parque Automotor
- 2.3 Misión
- 2.4 Visión
- 2.5 Valores
- 2.6 Organigrama

**3. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y  
SEGURIDAD PARA TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS  
LIMITADA**

- 3.1 Revisión inicial del estado de la organización
- 3.2 Política de Control y seguridad
- 3.3 Planeación
  - 3.3.1 Generalidades
  - 3.3.2 Gestión del Riesgo
  - 3.3.3 Requisitos legales y de otra índole
  - 3.3.4 Previsiones
- 3.4 Implementación y operación
  - 3.4.1 Estructura y responsabilidad
  - 3.4.2 Entrenamiento y sensibilización
  - 3.4.3 Comunicaciones

- 3.4.4 Documentación del sistema
- 3.4.5 Control de los documentos
- 3.4.6 Control operacional
- 3.4.7 Preparación y respuesta a eventos críticos
- 3.5 Verificación y acción correctiva
  - 3.5.1 Monitoreo y medición
  - 3.5.2 Acción correctiva
  - 3.5.3 Registros
  - 3.5.4 Auditoria
- 3.6 Revisión por parte de la gerencia
- 3.7 Mejoramiento Continuo
- 3.8 Mapa de Procesos de La Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada
- 3.9 Caracterización de procesos bajo la metodología de Administración por Procesos De La Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada

#### **4. HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

### **1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE SEGURIDAD TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA**

#### **1.1. Objetivo del Manual de Seguridad**

Referir el cumplimiento de la Norma y de los Estándares Internacionales BASC Versión 32008 aplicables para nuestra empresa con el fin de apoyar el éxito en la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad y afirmar el inicio y mantenimiento continuo del sistema.

#### **1.2. Campo de aplicación y Alcance del Manual de Seguridad**

Al ser el S.G.C.S un modelo basado en los principios del mejoramiento continuo, su aplicación y por ende la aplicación del presente manual se hace extensiva a todos los colaboradores y agentes relacionados con la Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada, es decir Colaboradores Internos, Colaboradores Externos incluyendo Asociados de Negocio y todo aquel agente que tenga relación con nuestra organización.

En términos de temporalidad, la aplicación y alcance del presente manual se inicia con la fecha de implementación del S.G.C.S bajo la Norma BASC Versión 3-2008 y con un periodo constante a partir de la mencionada.

Al ser el S.G.C.S, un sistema integral que busca el mantenimiento continuo de las actividades de la empresa bajo un entorno seguro, al margen de actividades ilícitas e ilegales y promoviendo un mejoramiento constante, su alcance abarca todos los ámbitos de la organización y su relación con todos los agentes externos teniendo en cuenta el sistema se apoya en la legislación y normatividad nacional e internacional existente.

#### **1.3. Definiciones usadas en el Manual de Seguridad**

. Auditoria del sistema de control y seguridad: Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para

alcanzar los objetivos.

- Caracterización de procesos bajo la metodología de administración por procesos: es la descripción detallada de los procesos de la organización, identificando el objetivo del proceso, las entradas y salidas del mismo, las actividades de transformación y los resultados.
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad.
- Diagnostico Inicial: diagnostico realizado por la organización, para determinar el estado actual de la organización frente a los requisitos determinados en la norma y estándares BASC.
- Efectividad: capacidad de lograr las metas y objetivos con optimización de los recursos.
- Eficacia: Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados.
- Eficiencia: Es la medida de la utilización de los recursos para cumplir las metas y los Objetivos planeados.
- Evaluación del riesgo: proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de Riesgo objeto y otros criterios.
- Estándares BASC: conjunto de requerimientos específicos aplicables a las empresas que Implementan un sistema de gestión en control y seguridad BASC.
- Estándares internacionales BASC versión 3-2008: Estándares BASC vigentes a la fecha de creación del presente manual.
- Factores externos: son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera Apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y Normatividades sectoriales.
- Factores internos: son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.
- Indicador de gestión: el la medición cualitativa y cuantitativa del alcance de un objetivo o meta.
- Meta: un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y Seguridad, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.
- No conformidad: el no cumplimiento de un requisito especificado.
- Objetivos De Control Y Seguridad: conjunto de resultados que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación en materia de control y seguridad, programados cronológicamente y cuantificados en la medida de lo posible.
- No conformidad: incumplimiento a un requisito especificado.
- Planes de acción: es la descripción de las actividades necesarias para corregir, prevenir o mejorar el sistema de gestión de la seguridad, apoyado en el desarrollo programado de actividades y la identificación de los responsables.
- Riesgo: Daño latente que puede surgir de manera inesperada alterando el

normal desarrollo de un proceso y el resultado final.

#### **1.4. Elaboración, revisión y aprobación del Manual de Seguridad**

Para Transporte Internacional Galeras Limitada, será el representante de Gerencia basado en Gestión Documental, él responsable de la elaboración del presente manual y de su respectiva revisión y valoración. Una vez este ha realizado las correspondientes actividades antes mencionadas, será Gerencia quien evalúe finalmente el manual y defina su aprobación, desaprobación u observaciones para su reprocesamiento.

#### **1.5. Guarda del Manual de Seguridad**

La gerencia de transporte internacional Galeras Limitada se define como el único responsable de almacenar la original del Manual de Seguridad de la empresa. Para fines organizacionales y acordes al S.G.C.S, Gestión documental se encargará de la autorización de copias controladas cuando así lo considere conveniente.

#### **1.6. Control de copias del Manual de Seguridad**

Copias Controladas: Solamente Gestión documental bajo la autorización de Gerencia, podrá emitir las copias controladas que se consideren pertinentes cuando se deban realizar los cambios o actualizaciones necesarias al mismo. Copias No Controladas: Gerencia y Gestión documental, facilitaran el presente manual cuando se considere necesario y acorde a los lineamientos al S.G.C.S; solamente dejando evidencia por escrito de la razón por la cual se facilita una copia no modificable del presente y justificando las razones del préstamo cuyos casos serán excepcionales y se dirijan hacia autoridades nacionales, internacionales o autoridades del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

#### **1.7. Actualizaciones y/o cambios del Manual de Seguridad**

Gestión documental y Gerencial, revisaran cuando se considere necesario, el presente manual a fin de corroborar la correspondencia entre el mismo y el cumplimiento de la Norma y Estándares Vigentes; cabe destacar que por motivos internos y de control; al cambio de Versión de la Norma se reiniciara las versiones del mismo dejando claridad que corresponde a una versión diferente; además al detectarse cambios necesarios Gerencia autorizara la Actualización del manual dejando la evidencia respectiva en el Historial del Documento al final del mismo, y solicitando el cambio de versión a Gestión Documental. Sin embargo si antes de la revisión se detecta la necesidad de agregar medidas necesarias o cambios pertinentes se deberá realizar el mismo procedimiento.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA**

### **2.1 Reseña Histórica**

**TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS “TIG” LTDA.** Tiene como objetivo el transporte público en modalidad de carga, con un radio de acción en el territorio nacional o del extranjero. Somos una empresa joven, fundada

por un grupo de personas conectoras de la actividad del transporte, consientes de pertenecer a uno de los sectores que más ha contribuido al desarrollo de nuestro país. Con talento humano altamente calificado en todas sus áreas, dispuestos a atenderle con eficiencia y eficacia, con un moderno parque automotor y con la mejor infraestructura física, logística y tecnológica, que nos permite atender sus expectativas con excelente calidad, de la manera más económica, eficiente y segura. Ltda.

Es una sociedad de carácter privado fue creada el Día 28 de Agosto de 2007 en la ciudad de San Juan de Pasto, con Registro Mercantil No. 114828-3 del 28 de agosto de 2007; es una empresa privada con ánimo de lucro la cual nace gracias al interés común de un grupo de amigos transportadores y comerciantes, todos con el firme propósito de crear una nueva empresa de transporte que debería llevar como insignia un nombre significativo de nuestra región y que evocara nuestro sentido de pertenencia por nuestro departamento y que a su vez presentara las proyecciones y aspiraciones de todos los asociados dando así origen al nombre TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA reconocido igualmente por las siglas "TIG LTDA.". La empresa fue habilitada por Resolución No. 000140 del 11 de septiembre de 2007 Ministerio de Transporte; designada con identificación Tributaria NIT 900.169.861-6. Se constituyó con un capital inicial de cuatrocientos ochenta millones de pesos m/cte. \$(480.000.000) y a la fecha de constitución canceló el 100% del capital suscrito. El día 9 de septiembre de 2007 se realizó la primera reunión de Socios de acuerdo a la convocatoria realizada por el señor Franco Libardo Riascos.

Actualmente su representante legal es el Señor JESUS EDELVIS RODRIGUEZ MARTINEZ.

## **2.2 Instalaciones y Parque Automotor**

Actualmente, la empresa ha ampliado su rango de acción inicial a través de una agencia que ha permitido el incrementar el control y el desarrollo de las operaciones de la empresa a nivel nacional, su ubicación se encuentra en Palmira (Valle) sin embargo el funcionamiento central de la empresa se encuentra en la Ciudad de San Juan de Pasto, Av. Panamericana # 11-50 Estación del Puente. En el desarrollo de su actividad económica la empresa ha desarrollado un sistema logístico a través del cual cada uno de los asociados de la empresa ha alimentado el parque automotor "TIG LTDA." en donde cada uno de los vehículos se encuentra dotado en su totalidad de la infraestructura necesaria para el cumplimiento de sus funciones; sin embargo como refuerzo al seguimiento y control la empresa se encuentra soportada en los sistemas y procedimientos del proveedor de seguimiento vehicular definido como uno de los proveedores críticos de nuestra empresa ya que se cuenta así con el control y seguimiento de los vehículos cuando se encuentran por transitando por la carretera a fin de obtener la ubicación exacta de los mismos y contar con un apoyo logístico adecuado en el caso de imprevistos que se puedan presentar durante la prestación del servicio. Siguiendo los lineamientos básicos de un transporte de carga seguro, la

empresa renueva atentamente la póliza automática de transporte que para nuestro caso se encuentra contratada con la Compañía MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA, a fin de mantener nuestra integra responsabilidad en un caso en el que se presente pérdida o daños en la mercancía entregada a nosotros por parte de nuestros generadores de carga, a actualmente la empresa se encuentra amparada bajo la cobertura del la póliza de seguros MAPFRE para el transporte de mercancías.

### **2.3 Misión**

Somos una empresa orientada a prestar servicios de transporte, manejo y distribución de carga nacional e internacional, ofreciendo servicios oportunos, con calidad y confiables; además de soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, utilizando los recursos tecnológicos, financieros y talento humano calificado.

Generamos relaciones de mutuo -beneficio basadas en el respeto y la confianza, orientadas al crecimiento y rentabilidad de nuestros proveedores y clientes, promoviendo el bienestar de nuestro talento humano.

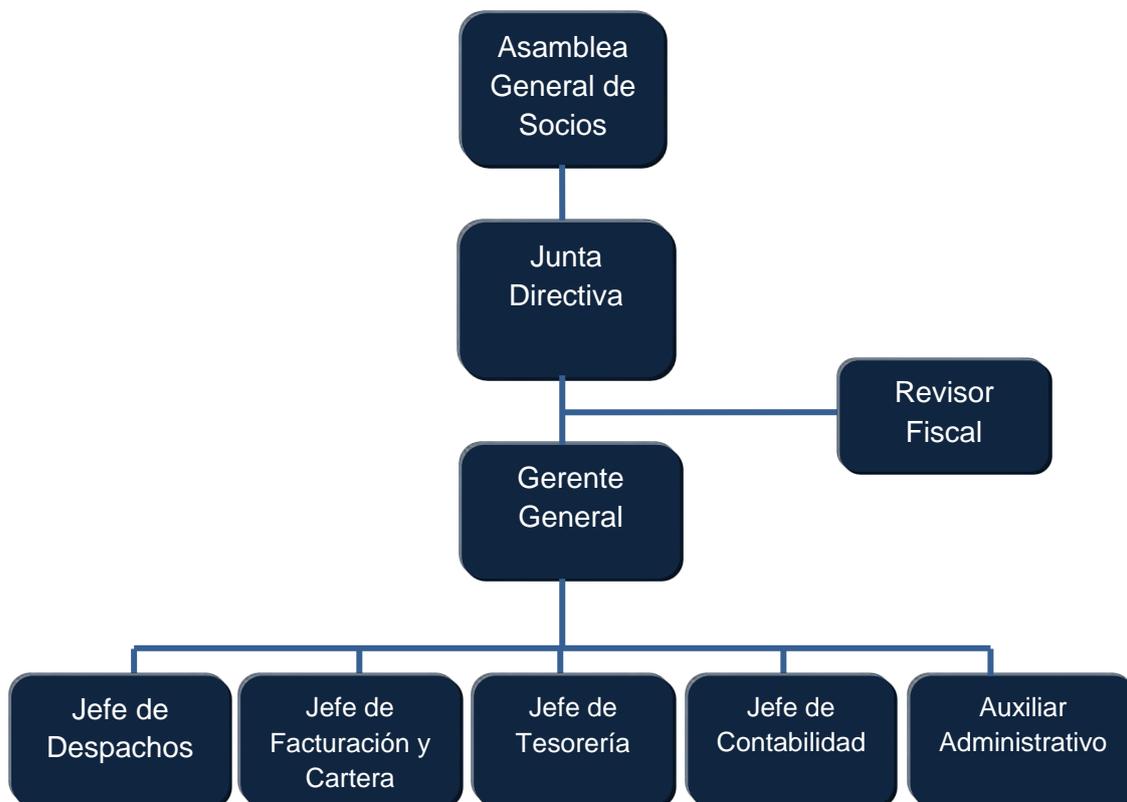
### **2.4 Visión**

Convertirnos en la empresa líder de transporte de carga y servicios logísticos del país, incrementando nuestras operaciones y utilidades, siendo competitivos, innovadores y construyendo alianzas estratégicas que permitan el desarrollo integral, asegurando el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad y calidad, buscando la satisfacción de nuestros clientes.

### **2.5 Valores**

- Calidad
- Compromiso
- Confianza
- Experiencia
- Honestidad
- Integridad
- Puntualidad
- Respeto

## 2.6 Organigrama



## 3. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA

### 3.1 Revisión inicial del estado de la organización

El día 4 de Diciembre de 2009, fue presentado a todo el personal, el diagnóstico inicial del Sistema de Gestión y Control; dando así cumplimiento al numeral de la Norma 4.0.2 Revisión inicial del estado de la organización, con el fin de que la empresa conciba en qué punto arranca dentro de los requisitos y exigencias del sistema.

### 3.2 Política de Control y seguridad, divulgación y Objetivos de seguridad

Como parte esencial de la empresa en su compromiso con la implementación y el éxito continuo del S.G.C.S y dando cumplimiento al Numeral 4.1 de la Norma BASC Versión 32008 Política de Control y seguridad, y al Estándar 2.2 de los estándares Internacionales BASC Versión 3-2008; la empresa con participación activa divulgó la siguiente política de seguridad:

#### **POLITICA DE SEGURIDAD**

Somos una empresa de transporte de carga encaminada a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, a través de un proceso integrador, es decir con el uso de controles técnicos administrativos y físicos, debemos lograr la confianza en nuestro sistema y garantizar que cumplan con los parámetros de disponibilidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad y desempeño sin dejar de lado variables como la productividad y la recuperación de los procesos de negocio. Siendo reconocidos por la seguridad y rapidez en el transporte de la mercancía y por la prevención de actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás.

**TIG LTDA.** Asume una responsabilidad con el Estado y con sus asociados de Negocio que interactúan en el desarrollo del objeto social de la empresa en contra de cualquier tipo de acción ilegal que se llegara a presentar durante el cumplimiento del objeto social.

#### Divulgación de la Política de Seguridad

Para su efectiva divulgación todo el personal de la empresa se comprometió mediante un compromiso escrito con la política de seguridad.

#### **Objetivos de Seguridad**

Siguiendo el curso en cascada de la política de seguridad de nuestra empresa, dando cumplimiento al Estándar 2.3 de los estándares Internacionales BASC Versión 3-2008 Parte B; se definieron los siguientes objetivos de seguridad que garantizan el cumplimiento de nuestra política.

POLÍTICA DE SEGURIDAD	OBJETIVO DE SEGURIDAD	NOMBRE INDICADOR DE	INDICADOR DE GESTION	FRECUENCIA DE MEDICION	META
Somos una empresa de transporte de carga encaminada a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes**, a través de un proceso integrador, es decir con el uso de controles técnicos administrativos**** y físicos, debemos lograr la confianza en nuestro sistema* y garantizar que cumplan con los parámetros de disponibilidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad y desempeño sin dejar de lado variables como la productividad y la recuperación de los procesos de negocio. Siendo reconocidos por la seguridad y rapidez en el transporte de la mercancía y por la prevención de actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás.***	Implementar el S.G.C.S e integrarlo a todas los procesos realizados en la empresa, de manera dinámica y permanente*	Certificación del S.G.C.S	Certificación y Re certificación de la empresa en el S.G.C.S	Anual	Certificación de la empresa en el S.G.C.S y mantenimiento anual de la re certificación
TIG LTDA. Asume una responsabilidad con el Estado y con sus asociados de Negocio que interactúan en el desarrollo del objeto social de la empresa en contra de cualquier tipo de acción ilegal que se llegara a presentar durante el cumplimiento del objeto social.	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes**	Insatisfacción de necesidades	N° de Quejas recibidas sobre despachos por 100	Semestral	10%
	Prevenir el desarrollo de actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás ***.	Cumplimiento del programa de Capacitación de la empresa	Capacitaciones programadas sobre capacitaciones dictadas por 100	Semestral	95%
	Garantizar los parámetros de seguridad para la vinculación del personal****	Efectividad en la Contratación de Personal	Total personas contratadas sobre personas controladas por el Sistema por 100	Semestral	100%

### **3.3 Planeación**

#### **3.3.1 Generalidades**

Para la implementación del Sistema en Gestión en Control y Seguridad de la Empresa y éxito del mismo se tienen como guía la NORMA BASC Versión 3-2008 y los estándares Internacionales BASC Versión 3-2008 ; así como la normatividad legal vigente en especial aquella relacionada a las regulaciones de transporte de carga terrestre; en base a estos fundamentos se ejecuto el diagnostico inicial de la empresa para posteriormente establecer el desarrollo un plan de implementación con los responsables directos del mismo y sus funciones soportadas en el anexo al manual de funciones de la empresa documentaron adjunto al manual de funciones de la empresa de las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad a manera de responsabilidades especificas por proceso incluyendo Gerencia y Auditoria

#### **3.3.2 Gestión del Riesgo**

Transporte Internacional Galeras, realiza la Gestión del Riego mediante una serie de elementos descritos a continuación que tienen como finalidad la identificación, análisis, evaluación, tratamiento pertinente y control de los riesgos, dando aplicación al procedimiento P-GGG-05 PROCEDIMIENTO DE GESTION Y MATRIZ DEL RIESGO. Igualmente se maneja el Procedimiento P-GSG-04 PROCEDIMIENTO REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS con el fin de establecer un sistema que dentro de la empresa facilite la detección e información de incidentes sospechosos que puedan originarse dentro o cerca de la empresa y que puedan afectar la seguridad de la misma. Cabe anotar que anexo a los anteriores existen también un procedimiento P-GSG-01 PROCEDIMIENTO INSPECCION FISICA A LAS INSTALACIONES como medidas necesarias para controlar los posibles riesgos que puedan alterar el normal funcionamiento del accionar de la empresa.

#### **3.3.3 Requisitos legales y de otra índole**

La empresa ha establecido el procedimiento P-GGG-01 PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS LEGALES, a fin de establecer y mantener un control de los requisitos legales de la empresa para el buen funcionamiento y operación de "TIG LTDA".

#### **3.3.4 Previsiones**

La empresa cuenta con el personal y recursos para dar ejecución a la política de seguridad y objetivos; constantemente se encuentra en proceso de capacitación para generar el suficiente conocimiento respecto al sistema; respecto a la parte financiera se ha establecido que la empresa designara los recursos necesarios acorde a los requisitos que el sistema genere progresivamente.

### **3.4 Implementación y operación**

#### **3.4.1 Estructura y responsabilidad**

Con el objetivo de asegurar el compromiso activo de todo el personal de la empresa en el éxito del S.G.C.S y dando cumplimiento al numeral al Numeral 4.3.1 de la Norma BASC 2008 Estructura y responsabilidad y al Estándar 2.4 de los estándares Internacionales BASC Versión 3-2008 ; se documentaron adjunto al manual de funciones de la empresa las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad a manera de responsabilidades específicas por proceso incluyendo Gerencia y Auditoria; esto se hace a manera independiente de los cargos ya que las responsabilidades de los procesos pueden verse sujetas a cambios de personal que al ingresar a la empresa a un cargo específico no puedan asumir las responsabilidades del sistema que ese cargo traía consigo por ende se independizó dichos aspectos.

#### **3.4.2 Entrenamiento y sensibilización**

Se estableció en el Programa de Capacitación 2010 de la Empresa, los temas de Capacitación y las fechas de realización de dichas actividades, a fin de desarrollar las competencias requeridas del personal para dar éxito al S.G.C.S requeridas en todos los niveles de la misma y proporcionar el entrenamiento necesario.

#### **3.4.3 Comunicaciones**

Al diseño y compromiso con la política de seguridad de la empresa, los empleados de la empresa asumen un compromiso personal para asegurar el éxito del sistema, dicho compromiso quedó evidenciado a fin de mantener una participación activa de toda la empresa apoyado por el programa de incentivos diseñado dentro del marco del S.G.C.S fortaleciendo la comunicación desarrollada al interior de la empresa.

Igualmente, en la ejecución de las actividades propias de la actividad económica de la empresa, se han identificado una serie de mecanismos que mantengan una comunicación constante entre la parte administrativa de la empresa y los vehículos en ruta iniciando con el seguimiento vehicular y los puestos de control las rutas nacionales. Entre el personal de la empresa se maneja comunicación celular y mediante correo electrónico, igualmente existen los memorandos, actas y comunicados de gerencia y entre los estamentos administrativos de TIG.LTDA.

Las instalaciones de la empresa, mantienen una comunicación permanente con el Proveedor de la alarma y el monitoreo constante mediante los dispositivos y controles de seguridad instalados en la empresa.

#### **3.4.4 Documentación del sistema**

La documentación del sistema de la empresa, se encuentra bajo responsabilidad de Gestión Documental quien realiza su respectivo control y almacenaje junto a Gerencia.

### **3.4.5 Control de los documentos**

La garantía en el Control de los documentos del Sistema se encuentra bajo responsabilidad de Gestión Documental quien es el encargado de Diseñar, documentar y aplicar un procedimiento de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros, dicho procedimiento es el procedimiento P-GDM-01 NORMA FUNDAMENTAL DOCUMENTOS DEL SISTEMA, en donde se establecer las acciones a seguir para Creación de documentos, Actualización, modificación y eliminación.

Además Gestión Documental, deberá conforme a sus responsabilidades registradas adjunto al manual de funciones de la empresa las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad Diseñar, documentar y aplicar procedimientos sobre entrega y archivo de la información, Disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos, Controlar firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.

### **3.4.6 Control operacional**

Para asegurar el éxito del S.G.C.S en todas las operaciones de la empresa, se ha definido una serie de responsabilidades identificadas adjunto al manual de funciones de la empresa las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad, en donde se establecen las funciones de cada uno de los responsables del sistema, sin embargo todas estas responsabilidades cuentan para su correcto desarrollo con Gerencia quien garantiza los recursos necesario para necesarios para velar por el implantación y mantenimiento del Sistema en Gestión y Control de Seguridad

### **3.4.7 Preparación y respuesta a eventos críticos**

La Organización establecer en el Plan de Emergencia su respuesta ante Situaciones críticas, además con las capacitaciones programadas se espera brindar las herramientas necesarias para la creación de la competencia para atender eventos críticos y posibles riesgos.

## **3.5 Verificación y acción correctiva**

### **3.5.1 Monitoreo y medición**

La medición y control al sistema se realiza a travez de: La revisiones al sistema por parte de gerencia, el Desarrollo de las Auditorías Internas, mediante la medición de los objetivos de la Política de Seguridad. Las Anteriores acciones dan lugar al desarrollo de Acciones correctivas y preventivas y a su correspondiente control.

### **3.5.2 Acción correctiva**

. Al encontrar hallazgos en la empresa por cualquiera de las actividades de monitoreo y medición, se deberá dar ejecución al PP-GGG-03 ACCIONES CORRECTIVO PREVENTIVAS, realizando el correspondiente análisis e identificación de las causas hasta el cierre de los mismos con las

correspondientes acciones a seguir.

### **3.5.3 Registros**

La empresa conserva y archiva los documentos y registros del Sistema conforme a las Actividades desarrolladas dando conformidad al F-GDM-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS en donde se relacionan todos los procedimientos del sistema y sus correspondientes registros o formatos.

### **3.5.4 Auditoria**

La empresa cuenta con personal capacitado como auditor interno en BASC Pacifico, con responsabilidades definidas en el adjunto al manual de funciones de la empresa las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad quien da aplicación al P-GGG-02 PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS, siguiendo lo en el establecido y dejando los registros correspondientes a los resultados de la auditoria. Además dichas auditorias se programan semestralmente a la fecha de validación del sistema.

### **3.6 Revisión por parte de la gerencia**

Gerencia tiene la responsabilidad de realizar la revisión al sistema dejando la documentación respectiva de dicha actividad, la cual se realiza acorde al procedimiento P-GGG-04 REVISIONES GERENCIALES.

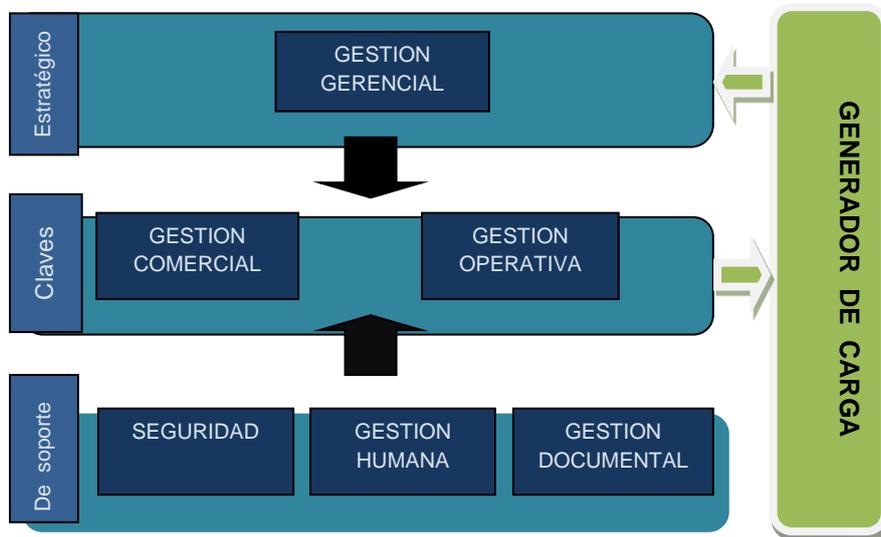
### **3.7 Mejoramiento Continuo.**

Cada una de las acciones correctivo preventivas en la empresa darán inicio a una acción que se enmarca al alcance del mejoramiento continuo; cabe destacar igualmente que en búsqueda de ese principio, la empresa dio inicio a la certificación en la Versión 3 - 2008 tomando como base la experiencia que ya traía de las anteriores versiones; en ese sentido se considero pertinente arrancar el sistema en la parte de gestión documental desde la versión 1 pero guiando a todo aquel que pudiera revisar el sistema a su ubicación dentro de la Versión 3 con el encabezado de los procedimientos.

### **3.8 Mapa de Procesos de La Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada**

Al ser el S.G.C.S un sistema de autogestión basado en el mejoramiento continuo y en la gestión por procesos, todas las actividades desarrolladas para el éxito del mismo, se llevaron a la metodología de Mapa de Procesos con el fin de identificar claramente el impacto de los mismos en el sistema, así pues, y dando cumplimiento al Estándar 2.10 de la parte B de los estándares Internacionales BASC Versión 3-2008 , y teniendo en cuenta el funcionamiento y la actividad económica de nuestra empresa se definió el siguiente mapa de procesos en el cual se evidencia que tanto el inicio como

el final del proceso recae en nuestro clientes quienes alimentan la entrada general del proceso a través de gerencia y quienes reciben el producto del proceso a través de Gestión Operativa, destacando que ya en el proceso en desarrollo de hace necesario la integralidad y accionar sistemático de todos los procesos identificados.



### 3.9 Caracterización de procesos bajo la metodología de Administración por Procesos De La Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada

Se realizó la caracterización de los procesos de la empresa bajo la metodología de administración por procesos;

#### CARACTERIZACIONES

##### PROCESO: GERENCIA

**OBJETIVO:** Velar por la correcta implementación y mantenimiento del S.G.C.S en la empresa y Desarrollar las gestiones pertinentes para integrar todos elementos y herramientas Administrativas y gerenciales bajo los lineamientos del sistema.

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

PROCEDIMIENTOS	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Constitución, existencia y funcionamiento legal de la empresa.	Gerente - Representante de Gerencia	Listar todos los requerimientos legales de la empresa necesarios para su correcto funcionamiento y organizar una carpeta con toda la documentación relacionada en dicho listado, percatándose de las fechas de vigencia de cada uno de los documentos, para ello dará aplicación al P-GGG-01 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REQUISITOS LEGALES	Semestral	Listado de Documentación Legal de la empresa y autorizaciones para su funcionamiento F-GGG-01 LISTADO DE DOCUMENTOS LEGALES DE LA EMPRESA	Organización de una carpeta de Estudio Legal de la empresa en el orden y correspondencia del Listado de documentos Legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritura de constitución de la empresa.</li> <li>- Cámara de Comercio.</li> <li>- Rut de la Empresa.</li> <li>- RUT de Representante Legal.</li> <li>- Habilitación como empresa de Transporte.</li> <li>- Asignación de Rangos Electrónica.</li> <li>- Póliza de Seguros para el transporte de carga terrestre.</li> <li>- Composición accionaria de la empresa.</li> <li>- Declaración de Impuesto de industria y comercio.</li> <li>- Resolución de Facturación de la DIAN</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Reglamento de Higiene y seguridad.</li> </ul>

<p>Definir y Diseñar de manera conjunta con todo el personal de la empresa, la política y los objetivos de seguridad de la misma.</p>	<p>Gerente - Representante de Gerencia</p>	<p>Teniendo como guía la implementación del S.G.C.S, el mejoramiento continuo de la empresa, la satisfacción de sus clientes, el compromiso con agentes externos y la prestación de un servicio de optimas condiciones y bajo los lineamientos de seguridad se define una política de seguridad que abarque los anteriores aspectos y de la cual participe todo el personal garantizando su compromiso con la misma; igualmente para garantizar su cumplimiento se desarrollan una serie de Objetivos Generales y por proceso que garanticen que todo el personal comprenda la importancia de su compromiso con el éxito del sistema.</p>	<p>Semestral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Participación de todo el personal de la empresa</li> </ul>	<p>Fomulación y divulgación de la política de seguridad de la empresa y los correspondientes objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> </ul>
<p>Realizar una revisión l al sistema para asegurar su cumplimiento y desarrollo acorde a los lineamientos de la misma.</p>	<p>Gerente - Representante de Gerencia</p>	<p>Gerencia revisara la funcionalidad del sistema con el fin de detectar desviaciones e implementar acciones correctivas y/o preventivas; aplicando el P-GGG-04 Revisiones Gerenciales iniciar su corrección.</p>	<p>Semestral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de auditorías y planes de acción determinados.</li> <li>- Cumplimiento y vigencia de la política del S.G.C.S. y de las metas organizacionales.</li> <li>- Resultados de auditorías internas:</li> <li>- planes de acción según Actas de Revisión del sistema.</li> <li>- Acciones correctivo Preventivas</li> <li>- Quejas de los clientes.</li> <li>- Evaluación de los objetivos de seguridad.</li> <li>- Estado de Acciones correctivas y/o preventivas.</li> <li>- planes de acción según la Evaluación de riesgos.</li> <li>- Aquellos que se consideren pertinentes acordes al contexto.</li> <li>- Revisiones aleatorias al momento de la revisión.</li> <li>- Factores Internos y Externos</li> <li>- Revisiones no Anunciadas por la Gerencia del Trans</li> </ul>	<p>Acta de Revisión del Sistema de Gerencia.</p> <p>Determinación de Acciones Correctivo Preventivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Normatividad Legal Vigente</li> <li>- Informes de Auditorías Anteriores</li> </ul>

Definir y documentar las responsabilidades de todo el personal de la empresa entorno al Sistema de Gestión y Control y nombrar a los responsables de los mismos.	Gerente - Representante de Gerencia	Documentaron adjunto al manual de funciones de la empresa las Responsabilidades Del Sistema De Gestión Y Control En Seguridad a manera de responsabilidades específicas por proceso incluyendo Gerencia y Auditoría y realizar el nombramiento oficial de los responsables de los procesos.	Semestral o cuando sea necesario	- Cambios en la estructura organizacional de la empresa o en el personal.	Documentación de Las Responsabilidades del Sistema	- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008	
				- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008		- Normatividad Legal Vigente	
				- Normatividad Legal Vigente		Nombramiento de los responsables de los procesos.	- Norma BASC 2008 Versión.
				- Norma BASC 2008 Versión 3.		- Manual de funciones	
Designar un representante de gerencia ante el sistema, un auditor interno y un encargado de seguridad.	Gerente - Representante de Gerencia	Designar y nombrar al representante de Gerencia ante el sistema, igual que al encargado de seguridad y al auditor interno de la empresa.	Semestral o cuando sea necesario	- Cambios en la estructura organizacional de la empresa o en el personal.	Nombramiento de los responsables.	- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008	
				- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008		- Normatividad Legal Vigente	
				- Normatividad Legal Vigente		- Norma BASC 2008 Versión 3.	
				- Norma BASC 2008 Versión 3.			
Hacer seguimiento y ejecutar las acciones correctivas preventivas necesarias identificadas.	Gerente - Representante de Gerencia	Con base en los informes de revisión al sistema e informes de auditoría con las acciones correctivas preventivas definidas se evalúa el avance de las mismas.	A partir de la detección de fallas.	- Informes de Auditorías Anteriores	Seguimiento al avance de las acciones correctivas preventivas.	F-GGG-04 ACCIONES CORRECTIVO PREVENTIVAS	
				revisión Gerenciales		- solicitud y Seguimiento de Acciones Correctivas	
				P-GGG-03 ACCIONES CORRECTIVO PREVENTIVAS		- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008	
						- Norma BASC 2008 Versión 3.	
Realizar Auditorías internas	Auditor Interno	El auditor dará cumplimiento al P-GGG-02 Procedimiento de auditorías internas	Semestralmente	Documentos y Registros Del sistema F-GGG-02 PLAN DE AUDITORIA F-GGG-03 LISTA DE CHEQUEO	Informe de auditoría	F-GGG-02 PLAN DE AUDITORIA F-GGG-03 LISTA DE CHEQUEO - Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008 - Norma BASC 2008 Versión 3.	

Realización de Evaluación de riesgos.	Representante ante Gerencia	Se elaborara una matriz de riesgo teniendo como base el P-GGG-05 PROCEDIMIENTO DE GESTION Y MATRIZ DEL RIESGO	Anualmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F-GGG-05 Determinación Del Contexto De La Gestión Del Riesgo</li> <li>• F-GGG-06 Identificación del Riesgo</li> <li>• F-GGG-07 Análisis, Evaluación, Tratamiento Y Monitoreo Del Riesgo</li> </ul>	Realización de Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>• Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>• F-GGG-05 Determinación Del Contexto De La Gestión Del Riesgo</li> <li>• F-GGG-06 Identificación del Riesgo</li> <li>• F-GGG-07 Análisis, Evaluación, Tratamiento Y Monitoreo Del Riesgo</li> </ul>
---------------------------------------	-----------------------------	---	------------	---	--------------------------------------	---

**PROCESO: GESTIÓN HUMANA**

**OBJETIVO: Brindar el Recurso humano suficiente, seguro, idóneo y competente para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de la empresa y que se integre completamente al S.G.C.S apoyando los procesos del mismo.**

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

PROCEDIMIENTOS	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
GESTION DE PERSONAL	Encargado Proceso de Gestión Humana	Realizar el proceso de Selección de Personal y contratación de personal acorde a los parámetros establecidos en el P-GHM-01 PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTION HUMANA.	Al identificar una vacante y tras períodos de un año para actualización de datos	Hojas de Vida de Postulantes. <ul style="list-style-type: none"> <li>Formato F-GHM-01 Requisición del Personal</li> <li>Formato F-GHM-02 Entrevista Laboral</li> <li>Formato F-GHM-03 Verificaciones De Referencias Laborales y Personales</li> <li>Formato F-GHM-04 Visita Domiciliaria</li> <li>Formato F-GHM-05 Control de Asistencia a las Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-06 Programa de Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-07 Evaluación de Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-08 Identificación de Cargos Críticos</li> <li>Formato F-GHM-09 Registro Dáctilo Fotográfico – Autorización De Firmas Y Sellos</li> <li>Formato F-GHM-10 Control de Llaves y Teléfonos Celulares</li> <li>Formato F-GHM-11 Actualización Hoja de Vida.</li> <li>Formato F-GHM-12 Control de Carnet</li> </ul>	Contratación de personal acorde a los lineamientos de S.G.C.S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato F-GHM-01 Requisición del Personal</li> <li>Formato F-GHM-02 Entrevista Laboral</li> <li>Formato F-GHM-03 Verificaciones De Referencias Laborales y Personales</li> <li>Formato F-GHM-04 Visita Domiciliaria</li> <li>Formato F-GHM-05 Control de Asistencia a las Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-06 Programa de Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-07 Evaluación de Capacitaciones</li> <li>Formato F-GHM-08 Identificación de Cargos Críticos</li> <li>Formato F-GHM-09 Registro Dáctilo Fotográfico – Autorización De Firmas Y Sellos</li> <li>Formato F-GHM-10 Control de Llaves y Teléfonos Celulares</li> <li>Formato F-GHM-11 Actualización Hoja de Vida.</li> <li>Formato F-GHM-12 Control de Carnet</li> </ul>
CAPACITACION DE PERSONAL	Encargado Proceso de Gestión Humana	El registro de asistencia de capacitaciones se evidencia en el formato F-GHM-05 Control de Asistencia a las Capacitaciones  La empresa capacita su personal durante todo el año, en temas	Las capacitaciones se realizan bajo los requisitos del sistema y el Programa	F-GHM-05 Control de Asistencia a las Capacitaciones. F-GHM-06 Programa de Capacitación. F-GHM-07 Evaluación de Capacitaciones.	Planeación y Programa de Capacitaciones para la empresa.	F-GHM-05 Control de Asistencia a las Capacitaciones. F-GHM-06 Programa de Capacitación. F-GHM-07 Evaluación de Capacitaciones. Norma y estándares BASC 2008

		<p>necesarios dentro del S.G.C.S</p> <p>El programa de capacitación anual, se registra en el formato F-GHM-06 Programa de Capacitación.</p> <p>Luego de finalizar el proceso de capacitación se debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos de la capacitación no se asimilaron de la mejor forma posible con el fin de reprocesar. Dicha evaluación se registra en el F-GHM-07 Evaluación de Capacitaciones.</p>				
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PERSONAL	Encargado Proceso de Gestión Humana	<p>Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año, o en su defecto cuando la situación lo amerite, teniendo en cuenta, cambios de domicilio, terminación de estudios o compra de activos propios. El encargado de Gestión Humana convocará al personal de la empresa para diligenciar el formato F-GHM-11 Actualización Hoja de Vida.</p>	ANUAL	<p>Carpeta de Cada empleado</p> <p>F-GHM-11 Actualización Hoja de Vida.</p>	<p>FORMATO: F-GHM-17 Formato De Actualización De Hoja De Vida diligenciado con los soportes de las nuevas actualizaciones</p>	<p>F-GHM-11 Actualización Hoja de Vida. Norma y Estándares BASC 2008 Versión 3</p>

## ROCESO: GESTIÓN SEGURIDAD

**OBJETIVO:** Establecer medidas de prevención para el control de posibles riesgos o condiciones subestándar en las instalaciones físicas y las personas que afectan a la empresa

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

PROCEDIMIENTOS	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
INSPECCION FISICA DE LAS INSTALACIONES	Encargado de Proceso de Gestión en Seguridad	Se efectuará los primeros quince días de cada mes y tendrá como objetivo detectar las condiciones inseguras de las barreras perimétricas de la empresa, instalaciones, elementos de seguridad, accesos, iluminación y demás buscando identificar un potencial de riesgo para el personal que labora en la empresa. Se aplica el P-GSG-01 PROCEDIMIENTO INSPECCION FISICA A LAS INSTALACIONES	MENSUAL	F-GSG-01 FORMATO DE INSPECCION FISICA DE LAS INSTALACIONES	Evaluación de las instalaciones y recomendaciones de seguridad	F-GSG-01 FORMATO DE INSPECCION FISICA DE LAS INSTALACIONES es • Croquis De Iluminación De Las Instalaciones • Plano de Areas Sensibles
CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VISITANTES Y EMPLEADOS	Encargado de Proceso de Gestión en Seguridad	Se aplica el P-GSG-02 PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VISITANTES Y EMPLEADOS, que permite controlar la entrada y salida de visitantes y empleados así como el retiro de personas sospechosas	DIARIO	• F-GSG-02 Control De Ingreso Y Salida De Visitantes • F-GSG -03 Control De Empleados	Control de ingreso y salida de visitantes y empleados	P-GSG-02 PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VISITANTES Y EMPLEADOS. • F-GSG-02 Control De Ingreso Y Salida De Visitantes • F-GSG -03 Control De Empleados
EVACUACION DE INSTALACIONES	Encargado de Proceso de Gestión en Seguridad	las emergencias presentadas no puedan controlarse y sea necesaria la evacuación del personal de la misma como medida de protección; se dará inicio al proceso de evacuación de las instalaciones regulada por el procedimiento P-GSG-03 PROCEDIMIENTO EVALUACION DE LAS INSTALACIONES	Simulacros periódicos	CROQUIS DE EVACUACION DE INSTALACIONES	Estandarización del proceso de evacuación (CROQUIS DE EVACUACION DE INSTALACIONES) y programación de capacitaciones y simulacros	CROQUIS DE EVACUACION DE INSTALACIONES

**PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA**

**OBJETIVO:** Velar por la entrega intacta de la mercancía transportada mediante un sistema de trazabilidad sobre los movimientos desde el cargue hasta del descargue con nuestro generador de carga.

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

PROCEDIMIENTOS	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
PROCEDIMIENTO DE DESPACHOS DE VEHICULOS DE VEHICULOS	Gestión Operativa	El jefe operativo da aplicación al procedimiento P-GOP-01 PROCEDIMIENTO DE DESPACHOS DE VEHICULOS	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Transporte por parte del generador de carga. F-GOP-01</li> <li>CONTROL OPERACIONAL</li> <li>F-GOP-02 REVISIONES DE SEGURIDAD ALEATORIAS</li> <li>F-GOP-03 REVISIONES DE GERENCIA</li> <li>F-GOP-04 REPORTE DE ANOMALIAS</li> </ul>	Ejecución de los lineamientos propios del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Transporte por parte del generador de carga. F-GOP-01 CONTROL OPERACIONAL</li> <li>F-GOP-02 REVISIONES DE SEGURIDAD ALEATORIAS</li> <li>F-GOP-03 REVISIONES DE GERENCIA</li> <li>F-GOP-04 REPORTE DE ANOMALIAS</li> </ul>
AUTORIZACION DE VEHICULOS EXTERNOS	Gestión Operativa	El jefe operativo da aplicación al P-GOP-02 PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE VEHICULOS EXTERNOS	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato F-GOP-01 Control operacional sin diligenciar</li> <li>Orden de cargue sin diligenciar</li> <li>Remesa sin diligenciar</li> <li>Manifiesto de carga sin diligenciar</li> <li>Control de rutas sin diligenciar.</li> <li>Bases de datos para verificaciones</li> </ul>	Autorización de un vehículo externo y viaje efectivamente despachado y controlado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>Formato F-GOP-01 Control operacional sin diligenciar</li> <li>Documentos del proceso de transporte.</li> </ul>

**PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL**

**OBJETIVO:** Estandarizar los formatos y documentación manejados por la empresa de tal forma que se conviertan en un elemento más de la empresa a fin de garantizar un efectivo control sobre la información sensible de la organización.

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

PROCEDIMIENTOS	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Elaboración y control de los documentos del sistema.	Gestión Documental	controlar los documentos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la Empresa regidos bajo la Norma BASC dando ejecución al procedimiento P-GDM-01 NORMA FUNDAMENTAL DOCUMENTOS DEL SISTEMA	Semestral o cuando se considere pertinente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos del S.G.C.S</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- F-GDM-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</li> <li>- F-GDM-02 CONTROL DE DIVULGACION DE DOCUMENTOS</li> <li>- F-GDM-03 SOLICITUD DE ACTUALIZACION MODIFICACION O ELIMINACION DE DOCUMENTOS</li> </ul>	Control de los documentos del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos del S.G.C.S</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- F-GDM-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</li> <li>- F-GDM-02 CONTROL DE DIVULGACION DE DOCUMENTOS</li> <li>- F-GDM-03 SOLICITUD DE ACTUALIZACION MODIFICACION O ELIMINACION DE DOCUMENTOS</li> </ul>
Establecer y estandarizar la forma como se controla la correspondencia y el archivo en la empresa	Tesorería	Dar cumplimiento al P-GDM-02 PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	Semestral o cuando se considere pertinente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondencia de la empresa</li> <li>- Documentos del S.G.C.S</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- F-GDM-04 Correspondencia Recibida</li> <li>- F-GDM-05 Control de Archivo de la Empresa</li> </ul>	Control de correspondencia y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos del S.G.C.S</li> <li>- Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008</li> <li>- Norma BASC 2008 Versión 3.</li> <li>- F-GDM-04 Correspondencia Recibida</li> <li>- F-GDM-05 Control de Archivo de la Empresa</li> </ul>
				Boucher de envío de correspondencia		

## PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

**OBJETIVO:** Establecer directrices para la selección, manejo y control de los clientes y proveedores acorde a los lineamientos y políticas de seguridad de la empresa, que permitan manejar, controlar y superar los posibles niveles de riesgo.

REFERENCIAS NORMATIVAS: Norma BASC Versión 3-2008 Estándares Internacionales BASC Versión 3-2008

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	EJECUTOR	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN O REVISIÓN	INSUMOS	PRODUCTO Y/O RESULTADO	FORMATOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA
GESTION DE ASOCIADOS DE NEGOCIO	Encargado Proceso de Gestión Comercial	Gestión integral de los asociados de negocio de nuestra organización estableciendo las directrices de su gestión acorde a los lineamientos y políticas de seguridad de la empresa, que permitan manejar, controlar y superar los posibles niveles de riesgo	ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIO E INGRESO DE NUEVOS A SOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F-GCP-01 Registro del Asociado de Negocio -Proveedor</li> <li>• F-GCP-02 Visita del Asociado de Negocio - Proveedor</li> <li>• F-GCP-03 Registro del Asociado de Negocio -Cliente</li> <li>• F-GCP-04 Visita del Asociado de Negocio - Cliente</li> <li>• F-GCP-05 Encuesta Asociados de negocio</li> <li>• F-GCP-06 Formato de Quejas y Reclamos</li> <li>• F-GCP- 07 Identificación de Asociados Críticos</li> <li>• Acuerdo en Seguridad</li> <li>• Convenio de Confidencialidad</li> </ul>	Asociados de negocio controlados bajo los requerimientos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F-GCP-01 Registro del Asociado de Negocio -Proveedor</li> <li>• F-GCP-02 Visita del Asociado de Negocio - Proveedor</li> <li>• F-GCP-03 Registro del Asociado de Negocio -Cliente</li> <li>• F-GCP-04 Visita del Asociado de Negocio - Cliente</li> <li>• F-GCP-05 Encuesta Asociados de negocio</li> <li>• F-GCP-06 Formato de Quejas y Reclamos</li> <li>• F-GCP- 07 Identificación de Asociados Críticos</li> <li>• Acuerdo en Seguridad</li> <li>• Convenio de Confidencialidad</li> </ul>

	<b>MANUAL DE SEGURIDA</b>	<b>Versión: N. 1</b>
		<b>Fecha: 02/05/2010</b>
		<b>Pág. 23 de 23 Paginas</b>
		<b>Código: MS - 01</b>
		<b>Norma BASC Versión 3 • 2008</b>

#### 4. Historial Del Documento

Franco Rober Montero  
 Representante ante gerencia

Jesús Edelvis Rodríguez  
 Gerente General

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
FECHA	VERSION	OBSERVACIONES
02-05-10	1	Elaboración Inicial Acorde a Norma BASC Versión 3





## Anexo 5. Procedimiento de correspondencia y archivo

	<b>GESTION DOCUMENTAL</b> <b>Procedimiento de</b> <b>Correspondencia y Archivo</b>	Versión: N. 1
		Fecha: 01/01/2010
		Código: P-GDM-02
		Norma BASC Versión 3 - 2008

### 1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar la forma como se controla la correspondencia y el archivo en la empresa.

### 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica para toda la correspondencia que llega a la empresa y el control del archivo.

### 3. DEFINICIONES

**3.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA:** Hace referencia a toda la documentación de la empresa en la cual el receptor final del envío es Transporte Internacional Galeras Limitada Ltda.

**3.2 CORRESPONDENCIA ENVIADA:** Hace referencia a toda la documentación de la empresa en la cual el generador del envío es Transporte Internacional Galeras Limitada Ltda.

**3.3 CORRESPONDENCIA INTERNA:** Documentación y comunicación desarrollada al interior de la empresa.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 Correspondencia Recibida

Cuando la Correspondencia llega a la empresa se controla con la información contenida en el

**Formato F-GDM-04 Correspondencia Recibida**, haciendo la correspondiente diferenciación entre la primera entrega en la cual debe ser el encargado de seguridad o de gestión documental quien posteriormente a la verificación del sobre realizara la segunda entrega entendida como la entrega que hace el primer receptor hacia el destinatario o responsable en la empresa.

#### 4.2 Correspondencia Enviada

Correspondencia Externa: Cada funcionario es responsable del envío de su correspondencia, por ende cada uno diligenciará su sobre con los datos y documento que contenga y posteriormente solicitará al jefe de seguridad que diligencie los formatos de registros de la correspondencia que la empresa posee,

cada entrega deberá soportarse con los registros correspondientes los cuales deberán archivar.

#### **4.3 Custodia y Conservación**

Cada área es responsable del archivo de su correspondencia enviada y recibida; por lo tanto debe tenerla bajo su custodia durante todo el año y a disposición cuando la requiera.

Bajo ninguna circunstancia se podrá adulterar, enmendar y borrar la correspondencia recibida, puesto que se considera práctica delictiva y sancionada penalmente.

La correspondencia hace parte integral de la contabilidad por lo tanto es de vital importancia, como prueba documental ante las autoridades y terceros.

#### **4.5 Control del Archivo**

El préstamo de los archivos se controla mediante el **Formato F-GDM-05 Control de Archivo de la Empresa**, en donde se deja evidencia de los documentos prestados y la persona que responde por este, así mismo se controla la fecha en que se reintegra al archivo la documentación prestada.

En caso de pérdida o hurto del documento prestado, se deberá instaurar un denuncia ante las autoridades competentes. Una vez realizado el denuncia, el responsable del área de correspondencia debe entregarlo a la gerencia.

### **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

- **F-GDM-04 Correspondencia Recibida**
- **F-GDM-05 Control de Archivo de la Empresa**

**REVIZADO POR**

**APROBADO POR**

**ALEIDA MARTINEZ  
SANTANDER**

**JESUS EDELVIS  
RODRIGUEZ**

**Gestión Documental**

**Gerente General**

<b>HISTORIAL DEL DOCUMENTO</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
01-01-10	1	Elaboración Inicial Acorde a Norma BASC Versión 3

## Anexo 6. Actas de nombramiento

PARA: **TODO EL PERSONAL**  
DE: **GERENCIA**  
FECHA: **DICIEMBRE 29 DE 2009**

ASUNTO: **NOMBRAMIENTO DE LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA.**

En reunión efectuada en la Gerencia, encontrándose presente todo el personal de la empresa, se identificaron los responsables de los procesos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para su Versión 3, dentro de lo cual se determinaron los siguientes nombramientos:

PROCESO	RESPONSABLE
GERENCIA	JESUS EDELVIS RODRIGUEZ
GESTIÓN OPERATIVA	FRANCO ELIECER BENAVIDES
COMERCIAL	ALEYDA MARTINEZ SANTANDER
GESTIÓN DOCUMENTAL	ALBEIRO PRADO
GESTIÓN HUMANA	GLORIA PARRA
GESTION SEGURIDAD	PAULO CESAR ROSERO

Cada uno de los responsables acepta el nombramiento de su cargo, en fe de ello firma al pie del presente:

### FIRMAS

JESUS EDELVIS RODRIGUEZ  
BENAVIDES

FRANCO ELIECER

GERENTE

GESTION OPERATIVA

ALEYDA MARTINEZ SANTANDER  
PRADO

ALBEIRO RAFAEL

GESTION COMERCIAL  
HUMANA

GESTION DOCUMENTA Y

PAULO CESAR ROSERO

SEGURIDAD

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrado como RESPONSABLE DE GESTION OPERATIVA para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

FRANCO ELIECER BENAVIDES

**GESTION OPERATIVA**

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrada como RESPONSABLE DE GESTION COMERCIAL para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

ALEYDA MARTINEZ SANTANDER

**GESTION COMERCIAL**

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrada como RESPONSABLE DE GESTION DOCUMENTAL Y HUMANA para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

ALBEIRO PRADO

**GESTION COMERCIAL Y HUMANA**

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrado como RESPONSABLE DE GESTION DOCUMENTAL para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

ALBEIRO PRADO

**GESTION DOCUMENTAL Y HUMANA**

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrada como RESPONSABLE DE GESTION Y HUMANA para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

GLORIA PARRA

**GESTION HUMANA**

**San Juan de Pasto, 29 de Diciembre de 2009**

Señor:

**JESUS RODRIGUEZ**

GERENTE

Referencia : **Aceptación nombramiento**

De acuerdo con el ACTA DEL ACTA 02 SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC VERSION 3 en donde fui nombrada como RESPONSABLE DE SEGURIDAD para el Sistema de Gestión En Control y Seguridad BASC, y con el fin de dar aplicación a los elementos de la norma del Sistema de Gestión en Control y Seguridad me permito presentar mi conformidad con el nombramiento al cargo en mención, en donde soy consciente de la responsabilidad para con mis funciones, lo cual no deben interferir con el normal desarrollo de mis funciones principales.

Acepto,

PAULO CESAR ROSERO

**SEGURIDAD**

**Anexo 7 .Documento compromiso con la política de seguridad**

**COMPROMISO CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD**

Ciudad\_\_\_\_\_ Fecha\_\_\_\_\_

Como funcionario y miembro de la EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS; doy fe de mi conocimiento y comprensión de la política de seguridad de nuestra empresa y doy testimonio de mi compromiso con su aplicación dentro de los procesos que desarrolla “TIG LTDA”

Dicha política, que regirá y direccionara todas las actividades dentro de la organización quedará enunciada de la siguiente manera:

Somos una empresa de transporte de carga encaminada a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, a través de un proceso integrador, es decir con el uso de controles técnicos administrativos y físicos, debemos lograr la confianza en nuestro sistema y garantizar que cumplan con los parámetros de disponibilidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad y desempeño sin dejar de lado variables como la productividad y la recuperación de los procesos de negocio. Siendo reconocidos por la seguridad y rapidez en el transporte de la mercancía y por la prevención de actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás.

**TIG LTDA.** Asume una responsabilidad con el Estado y con sus asociados de Negocio que interactúan en el desarrollo del objeto social de la empresa en contra de cualquier tipo de acción ilegal que se llegara a presentar durante el cumplimiento del objeto social.

En fe de lo anterior, se Firma:

\_\_\_\_\_

**Anexo 8. Formato inspección física de instalaciones**

<b>FECHA DE INSPECCIÓN:</b>		<b>ENCARGADO DE INSPECCIÓN:</b>		
<b>1. INSTALACIONES LOCATIVAS – OFICINAS</b>				
<b>ELEMENTO</b>	<b>ESTADO (Bueno, Regular, Deficiente)</b>			
<b>PUERTAS</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	
PRIMERA PUERTA DE ACCESO PRINCIPAL A LA EMPRESA				
PUERTA DE ACCESO ZONA ADMINISTRATIVA				
PUERTA DE ACCESO A TESORERIA				
PUERTA ACCESO INTERNA A ZONA ADMINISTRATIVA				
PUERTA DE ACCESO INTERNA A TESORERIA				
PUERTA ACCESO A BAÑO				
OTRA__ CUAL?_____				
<p>¿Las puertas se mantienen bajo llave en horarios fuera de la jornada laboral o cuando no se estén utilizando para los fines respectivos de la empresa? SI___ NO___</p> <p>¿La puertas de acceso principales a los puntos estratégicos de la empresa están equipada con un dispositivo de alarma y/o control? SI___ NO___</p> <p>¿Funciona este dispositivo correctamente? SI___ NO___</p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				
<b>VIDRIOS</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	
VIDRIOS DE LA PUERTA DE ENTRADA PRINCIPAL				
VIDRIOS DE CONTABILIDAD				

VIDRIOS DE FACTURACION			
VIDRIOS DE OPERATIVA			
VIDRIO DE GERENCIA			
VIDRIO DE TESORERIA			
VIDRIO DE FOTOCOPIADORA			
OTRA__ CUAL? _____ _____			
<p>¿Las ventanas se cierran al retirarse el personal de la empresa? SI____ NO____</p> <p>¿Se rectifica que las ventanas de la empresa efectivamente se hayan cerrado antes de salir de la misma? SI____ NO____</p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____ _____</p>			
<b>CHAPAS Y CERRADURAS</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
PRIMERA PUERTA DE ACCESO PRINCIPAL A LA EMPRESA			
PUERTA DE ACCESO ZONA ADMINISTRATIVA			
PUERTA DE ACCESO A TESORERIA			
PUERTA DE ACCESO INTERNA A TESORERIA			
PUERTA ACCESO A BAÑO			
ARCHIVADOR			
ARCHIVADOR CONTROL OPERATIVO			
CAJÓN GERENCIA			
OTRA__ CUAL? _____ _____			
<p>¿Existe un archivo de llaves maestras de la empresa? SI____ NO____</p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____ _____</p>			

<b>MUROS – PAREDES – CIELORASOS</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
CONTABILIDAD			
FACTURACION			
OPERATIVA			
GERENCIA			
TESORERIA			
BAÑO			
OTRA__ CUAL? _____ _____			
<b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____ _____			
<b>DIVISIONES MODULARES</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>
CONTABILIDAD – FACTURACION			
FACTURACION – OPERATIVA			
TESORERIA REVISORIA FISCAL			
OTRA__ CUAL? _____ _____			
<b>OBSERVACIONES:</b> _____ _____ _____			

<b>2. ILUMINACIÓN</b>
<b>INTERIOR DE LA EMPRESA</b>
¿Hay suficiente entrada de luz natural a la empresa? SI___ NO___
TIPOS DE BOMBILLOS UTILIZADOS: _____

ILUMINACIÓN ARTICIAL	ESTADO (Bueno, Regular, Deficiente)		
	B	R	D
ENTRADA			
OFICINAS ADMINISTRATIVAS			
TESORERIA			
OTRA__ CUAL? _____			
<p>¿Las reparaciones y/o cambios a los sistemas de iluminación se hacen rápidamente? SI___ NO___</p> <p>¿Existen bombillos y/o lámparas de reserva para realizar cambios de emergencia de la iluminación? SI___ NO___</p> <p>¿Existen sistemas de iluminación de emergencia? SI___ NO___</p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> _____          _____          _____          _____          _____</p>			
<b>3. INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>			

TABLEROS/TACOS/FUSIBLES					
Elementos	Señalizados		Estado de mantenimiento		
	Sí	No	Bueno	Regular	Malo
Tableros					
Tacos					
Fusibles					

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. PRIMEROS AUXILIOS			
DOTACIÓN BOTIQUÍN PRIMEROS AUXILIOS			FECHA DE VENCIMIENTO
ELEMENTOS	SI	NO	
Ventas Adhesivas O Curitas			
Gasa enrollada			
Apósitos de gasa			
Esparadrapo			



**OBSERVACIONES:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**6. COMUNICACIONES**

ELEMENTO	ESTADO DE FUNCIONAMIENTO (Bueno, Regular, Deficiente)		
	B	R	D
CELULARES			
TELÉFONO FIJO			
FAX			
INTERNET			
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

**RECOMENDACIONES GENERALES SUMINISTRADAS**

---

---

---

---

---

---

---

---

**INSPECCIÓN REALIZADO POR:**

---

### Anexo 9. Formato de medición de los objetivos de seguridad

POLÍTICA DE SEGURIDAD	OBJETIVO DE SEGURIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	MEDICIÓN	INSUMO
Somos una empresa de transporte de carga encaminada a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes**, a través de un proceso integrador, es decir con el uso de controles técnicos administrativos**** y físicos, debemos lograr la confianza en nuestro sistema* y garantizar que cumplan con los parámetros de disponibilidad, integridad, confidencialidad, confiabilidad y desempeño sin dejar de lado variables como la productividad y la recuperación de los procesos de negocio. Siendo reconocidos por la seguridad y rapidez en el transporte de la mercancía y por la prevención de actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás.*** TIG LTDA. Asume una responsabilidad con el Estado y con sus asociados de Negocio que interactúan en el desarrollo del objeto social de la empresa en contra de cualquier tipo de acción ilegal que se llegara a presentar durante el cumplimiento del objeto social.	Implementar el S.G.C.S e integrarlo a todas los procesos realizados en la empresa, de manera dinámica y permanente	Certificación del S.G.C.S	Certificación y Re certificación de la empresa en el S.G.C.S	Anual	Certificación de la empresa en el S.G.C.S y mantenimiento anual de la re certificación	no se cumple periodo de medición	NA
	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes	Insatisfacción de necesidades	Nº de Quejas recibidas sobre despachos por 100	Semestral	10%	0% se da cumplimiento al objetivo	certificación jefe operativo
	Prevenir el desarrollo actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás	Cumplimiento del programa de Capacitación de la empresa	Capacitaciones programadas sobre capacitaciones dictadas por 100	Semestral	95%	8/ 8 equivale al 100% de cumplimiento	certificación jefe de gestión humana
	Garantizar los parámetros en seguridad para la vinculación del personal	Efectividad en la Contratación de Personal	Total personas contratadas sobre personas controladas por el Sistema por 100	Semestral	100%	1/1 equivale al 100% de cumplimiento	certificación jefe de gestión humana

La presente medición se realiza el 1 de junio de 2010, dando cumplimiento al periodo general de evaluación, exceptuando el objetivo de la certificación

Elaborado por:



<b>NOMBRE DE LA PERSONA QUIEN RECIBIÓ EL RECLAMO:</b>		<b>ÁREA:</b>	
<b>TRATAMIENTO DEL RECLAMO Y/O QUEJA ( ESPACIO PARA DILIGENCIAS EXCLUSIVAMENTE POR LA TRANSPORTADORA)</b>			
<b>SEGUIMIENTO DEL RECLAMO Y/O QUEJA</b>			
<b>JUSTIFICACIÓN:</b>	<b>Etapa</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
	Toma de la Queja o Reclamo		
	Análisis de la Queja o reclamo		
	Acciones a Tomar		
	Respuesta al Peticionario		

### Anexo 11. Formato encuesta asociados de negocio

DATOS GENERALES DEL ASOCIADOS DE NEGOCIO	
CLIENTE ENCUESTADO	
PERSONA QUE ATENDIÓ LA ENCUESTA	
FECHA DE LA ENCUESTA	

1. Ha tenido algún inconveniente con la puntualidad en el transporte de la mercancía?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

CUAL? \_\_\_\_\_

2. EL servicio de transporte llena sus expectativas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

POR QUE? \_\_\_\_\_

3. La flota de vehículos es según su concepto:

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENA \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ MALA \_\_\_\_\_

4. La atención de la Empresa hacia el cliente es:

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENA \_\_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_\_ MALA \_\_\_\_\_

5. La facturación llega de acuerdo al despacho realizado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. Que observaciones adicionales le parece pertinente

\_\_\_\_\_

Gestión Comercial

F-GCP -05

Versión 1

### Anexo 12. Formato de registro del asociado de negocio con proveedor

DATOS GENERALES DEL ASOCIADO DE NEGOCIO - PROVEEDOR.	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
IDENTIFICACION	
DIRECCIÓN PRINCIPAL	
CIUDAD	
DEPARTAMENTO	
TELÉFONO(S)	
FAX	
DIRECCIÓN WEB	
CORREO ELECTRÓNICO	
LOGOTIPO DEL PROVEEDOR	

PERSONAS DE CONTACTO DIRECTO CON LA EMPRESA				
NOMBRE	CARGO	TELÉFONO -CELULAR	E-MAIL	TIPO DE RELACIÓN CON TIG

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN

<b>FECHA DE INICIO DE RELACIONES COMERCIAL CON TIG</b>	
<b>DESCRIBION DETALLADA DEL SERVICIO POR PROVEEDOR A TIG</b>	
ASPECTOS FINANCIEROS	
Describe la Forma de Pago acordada entre el asociado de negocio y TIG	
CONTADO____	CREDITO____

Si la forma de pago es a crédito especifique la forma de pago, cuotas y tasa de interés manejada.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Especifique la(s) forma(s) usada(s) en para la cancelación de las facturas:

\_\_\_ Efectivo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_ Consignación Cuenta \_\_\_\_\_ Entidad  
Financiera \_\_\_\_\_  
Tipo de Cuenta \_\_\_\_\_ Titular de la  
Cuenta \_\_\_\_\_

\_\_\_ Cheque Beneficiario del  
Cheque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pago solo a Primer Beneficiario? Si \_\_\_ No \_\_\_

\_\_\_ Transferencia Cuenta \_\_\_\_\_ Entidad  
Financiera \_\_\_\_\_  
Tipo de Cuenta \_\_\_\_\_ Titular de la  
Cuenta \_\_\_\_\_

\_\_\_ Personal Autorizado para el cobro a Domicilio

Nombre: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## CONSIDERACIONES ESPECIALES

### 1. DECLARACIÓN ORIGEN DE FONDOS

Yo,

\_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ en representación de la  
Empresa \_\_\_\_\_ de  
manera voluntario y dando fe de la veracidad de lo aquí declarado, realizo la siguiente declaración  
de origen de fondos:

1. Los recursos de la empresa son provenientes de las siguientes fuentes de ingreso: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Declaro que estos ingresos no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione.
3. No permitiré que terceros realicen transacciones a mi cuenta con recursos provenientes de las actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione, ni realizare transacciones a favor de personas u organizaciones relacionadas con dichas actividades.
4. Declaro mi disposición para la actualización de los datos aquí consignados y que la información que he suministrado en este documento es verificable.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIO EL  
FORMATO.

CARGO

FIRMA.

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO.

F-GCP-01

Versión 1

### Anexo 13. Formato listado de chequeo de seguridad

FECHA		MANIFIESTO		
INICIO DE CARGUE	FECHA		HORA	
TERMINA CARGUE	FECHA		HORA	
DETALLE			BUENO	MALO
<b>1. Tractores</b>				
- Parachoques, neumáticos y llantas				
- Puertas y compartimientos de herramientas				
- Caja de la batería				
- Respiraderos				
- Tanques de combustible				
- Compartimientos del interior de la cabina, litera				
- Sección de pasajeros y techo				
<b>2. Remolques:</b>				
- Área de la quinta rueda - inspeccionar el compartimiento natural/placa del patín				
- Exterior - frente/costados				
- Posterior - parachoques/puertas				
- Pared delantera				
- Lado izquierdo				
- Lado derecho				
- Piso				
- Techo interior / Exterior				
- Puertas interiores/exteriores				
-Exterior/Sección inferior				
<b>3. Otros</b>				
Llantas				
Extintor recargado				
Gato				
Triángulos de seguridad				
Botiquín				
Cinturón de seguridad				
Llanta de repuesto				
Cuello de ganso o área de enganche del tráiler				
Estructura de chasis y cajuelas sin caletas				
Estado de luces				

NOMBRES Y APELLIDOS JEFE \_\_\_\_\_

**OPERACIÓN**

DEJO CONSTANCIA COMO TRANSPORTISTA QUE DENTRO DE LA INSPECCIÓN DE SEGURIDAD EFECTUADA AL VEHICULO NO SE ENCONTRÓ ELEMENTOS PROHIBIDOS POR LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA AL SALIR DEL ORIGEN. ADEMÁS ME COMPROMETO A VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE ESTABLECIDAS POR LA LEGISLACION COLOMBIANA, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRANSITO, SEGURIDAD VIAL, LUCHA CONTRA EL TERRORISMO, NARCOTAFICO, LAVADO DE ACTIVOS Y A PREVENIR Y EVITAR TODA ACTIVIDAD QUE VAYA EN CONTRA DE LA LEGISLACION. ME COMPROMETO A VELAR POR EL BUEN NOMBRE DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL GALERAS LIMITADA. EN CONFORMIDAD:

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL MOTORISTA DEL VEHICULO**

**FIRMA**

**Anexo 14. Formato identificación de riesgos**

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO								
Riesgo	De Clasificación del Riesgos	¿Que puede suceder? – Descripción	¿Como y porque puede suceder? - factor de Riesgo	Consecuencias	Afecta			
					P	O	I	PR
Contaminación de la Carga	Operativo - De Cumplimiento - De control - Financieros	Trafico de sustancias ilícitas al interior de la carga, trafico de personas, contrabando, transporte de mercancías no autorizadas por la legislación colombiana, elementos de uso militar, agentes biológicos contaminantes de origen natural y/o orgánico y toda aquella sustancia que afecte la composición original de la carga o que atente contra la normatividad colombiana	- Fallas en la recepción de mercancía - Abandono de la mercancía por parte del conductor - Coacción por grupos ilegales - Conspiración por parte de los conductores y personal de la empresa	Acciones legales contra la empresa Perdida del Cliente Perdida de la imagen empresarial Rechazo por el gremio transportador		x		
Hurto	Operativo - De Cumplimiento - De control - Financieros	Desaparición de los activos de la empresa, documentación, así como vehículos de carga, mercancía y demás	Coacción a transportador por agentes externos. - Ingreso de personas sospechosas a la empresa - vinculación de personal con intereses particulares a la organización	Reporte de Faltantes para el generador Perdidas económicas para la empresa Perdida de la imagen empresarial		x	x	X
Terremotos	Operativo - De Cumplimiento - De control - Financieros	Movimientos del terreno de varias magnitudes por choque de las placas tectónicas o de origen volcánico que pueden producir desde leves movimientos a movimientos violentos que puede destruir o afectar estructuras	Choques tectónicos o movimientos de origen volcánico por localización del cinturón de fuego	Deslizamiento de Tierra Leve daños a instalaciones Afección grave de instalaciones con caída de edificación	x	x	x	X

Consumo de sustancias psicoactivas	Operativo - De Cumplimiento - De control - Financieros	El personal de la empresa consume sustancias psicoactivas las cuales alteran el comportamiento normal del personal disminuyendo su rendimiento laboral y convirtiéndolo en agente inestable fácilmente manipulable, de poca confianza y de rendimiento bajo. El consumo se inicia en momentos esporádicos llevándolo muy posible a la dependencia haciendo mas frecuentes los periodos de consumo hasta hacerlos partes vital de su actividad.	Las condiciones laborales, sociales, afectivas, familiares, motivacionales y económicas puede orillar al trabajador al consumo de sustancias psicoactivas	Pánico				
				Marcados cambios de humor, ataques de ira y agresividad.				
					x	x		X

F-GGG-06  
Versión 1

### Anexo 15. Formato reporte de operaciones sospechosas

<b>FECHA</b>	
<b>HORA</b>	

1. DATOS DE QUIEN PERCIBIO EL INCIDENTE	
<b>NOMBRE COMPLETO:</b>	
<b>CARGO:</b>	
2. DATOS DEL INCIDENTE	
<b>LUGAR ESPECIFICO DE OCURRENCIA</b>	
DESCRIPCION DEL INCIDENTE PRESENTADO	

3. DESCRIPCION DE ACCIONES TOMADAS TRAS LA DESCRIPCION DEL INCIDENTE

#### 4. OBSERVACIONES ADICIONALES

--

F-GSG-04

Versión 1

### Anexo 16. Procedimiento de despacho de vehículos

	<b>GESTION OPERATIVA</b>	Versión: N. 1
	<b>Procedimiento de Despacho de Vehículos</b>	Fecha: 01/01/2010
		Código: P-GOP-01
		Norma BASC Versión 3 - 2008

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales sobre los cuales se realiza el proceso de despacho de vehículos para recolección y entrega de la mercancía acorde a los requerimientos del cliente y dando cumplimiento a los lineamientos propios de la organización.

#### 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento afecta a todos los despachos de la Empresa.

#### 3. DEFINICIONES

**ORDEN DE CARGUE:** Documento para cargar que se debe elaborar para todo despacho que se realice por la Empresa.

**REMESA:** Documento con el cual quedan establecidas las condiciones con el cliente, la empresa y la mercancía.

**MANIFIESTO DE CARGA:** Documento en donde se especifica contrato con el transportador.

#### 4. DESARROLLO

El gerente y/o el jefe operativo recibe la solicitud de servicio del cliente por vía telefónica, fax o e-mail, analiza la solicitud del servicio con el Gerente en cuanto a precio, fecha de cargue, tipo de mercancía (peso volumen, cantidades, empaque), destino, tipo de vehículo, cargue y descargue. Verifica la disponibilidad del vehículo para el cargue de acuerdo a la disponibilidad de los mismos dentro de la flota que integra los vehículos de los socios de la empresa. Si no hay vehículo disponible aplica el procedimiento **P-GOP-02 Autorización de Vehículos Externos.**

El jefe operativo elabora la orden de cargue evidenciando en ella el remitente, destinatario, dirección, cantidad, posteriormente se realiza la remesa con la cual quedan establecidas las condiciones con el cliente, la empresa y la mercancía. Por último se elabora el manifiesto de carga generándolo desde el SAT BÁSICO. Se comunica vía e-mail o fax o evidencia impresa sobre los despachos realizados, al proveedor de Seguimiento vehicular quien realiza el control de tráfico, desde la salida hasta el sitio de descargue del vehículo, los controles son físicos y

por celular y se registran en la página Web del proveedor o con los registros en los puestos de control.

Interiormente la empresa realiza el seguimiento vía telefónica de manera periódica dejando la evidencia respectiva en el SAT o en una planilla de seguimiento. Los documentos que le son entregados al conductor por parte del jefe operativo, para cargar son: **Formato F-GOP-01 Control operacional**, Orden de cargue, Remesa, Manifiesto de carga y control de rutas.

#### **ENCARGADO DE LA SEGURIDAD DE LA MERCANCÍA**

El responsable de seguridad durante el cargue y descargue es el conductor. Cuando el vehículo llega al sitio de descargue se le informa al cliente vía e-mail o fax.

#### **INSPECCIÓN VEHÍCULOS DE CARGA**

Los vehículos utilizados para el transporte de productos ilícitos, poseen compartimientos secretos o comúnmente llamados “caletas”, los cuales están ubicados en las estructuras físicas del vehículo, normalmente en lugares como: Cavidades de las compuertas laterales, espacios entre los ejes, etc.

Con el fin de contrarrestar esta posible contaminación se aplica el Formato **F-GOP-01 Control Operacional** en donde un solo punto es motivo de rechazo para la unidad de Transporte. Además este chequeo de seguridad debe realizarse, a la salida de Parqueaderos y Sitios de Pernocte y al descargue; dicha lista de chequeo contiene la siguiente información:

- TRACTORES
- Llantas
- Extintor recargado
- Gato
- Triángulos de seguridad
- Botiquín
- Cinturón de Seguridad
- Llanta de repuesto
- Parachoques, neumáticos y llantas
- Tanques de combustible
- Estructura de chasis y cajuelas sin caletas
- Sección de pasajeros y techo
- Compartimientos del interior de la cabina sin elementos prohibidos, litera.
- Estado de luces
- Defensa trasera
- Defensa delantera
- Estado del piso sin doble fondo
- Puertas y compartimientos de herramientas
- Caja de la batería
- Respiraderos
- sección de pasajero y techo

#### **REMOLQUES**

- Área de la quinta rueda - inspeccionar el compartimiento natural/placa del patín
- Exterior - frente/costados
- Posterior - parachoques/puertas
- Pared delantera
- Lado Izquierdo
- Lado derecho
- Piso
- Techo interior/exterior
- Puertas interiores/exteriores
- Exterior/Sección Inferior

Debido al difícil manejo de la documentación por parte de los conductores teniendo como soporte la actividad se desempeñan, se recomendó realizar y documentar la primera

inspección; las posteriores inspecciones si generan observaciones diferentes a la primera inspección deberán ser informadas directamente al jefe de despachos quien procederá a realizar un reporte por anomalía; de lo contrario se dejara documentada la primera inspección y se reportara sin novedad.

Cabe destacar que la Empresa controla el peso de los vehículos vacíos con el programa SAT BÁSICO al ingresar un vehículo por primera vez.

#### **REPORTE DE FALTANTES Y SOBANTES DE MERCANCÍA**

Para el control de Faltantes y Sobrantes, estos se verifican frente al cumplimiento de los manifiestos, en donde, el faltante se descuenta del flete pactado con el conductor para casos menores de faltantes por condiciones de transporte, errores en el cargue, condiciones de las vías, pérdidas menores y eventos pequeños.

Si el faltante es mayor al 10% de la mercancía transportada se informara por escrito a la **GERENCIA**, con el fin de efectuar la investigación y se procede a inhabilitar al transportador si se determina que la responsabilidad recae en él.

En caso de detectarse sobrantes, la empresa se comunicara con el generador de la carga para informarle acerca del sobrante y para que sea el generador quien defina que se hará con la mercancía y realice el procedimiento respectivo.

#### **RESPONSABLE DE SEGURIDAD EN EL CARGUE.**

La empresa designa como responsable del cargue al conductor, durante el proceso de cargue y descargue de las mercancías.

En esa medida se busca la concientización de este aspecto en los conductores.

#### **RECOLECCION DE LA MERCANCIA.**

Cuando este listo el vehículo para salir a carretera se informa al proveedor de Seguimiento Vehicular para que ellos inicien el seguimiento vehicular, todo esto apoyado con los reportes telefónicos que hace TRANSPORTES INTERNACIONAL GALERAS.

#### **SEGURIDAD DE LOS VEHICULOS**

- **Seguridad del transporte en Ruta.** Buscando asegurar la integridad del transporte en ruta, la empresa posee el proveedor de seguimiento vehicular que se encarga de reportar y documentar el paso de los conductores por los puestos de control y controlar su transito, además en la empresa el jefe operativo se encarga de realizar los reportes telefónicos respectivos de los vehículos en ruta actividad que es documentada por el mismo, igualmente el conductor recibe la orientación de realizar chequeos de seguridad acorde al formato F-GOP-01 CONTROL OPERACIONAL al cargue, a la salida de Parqueaderos y Sitios de Pernocte y al descargue.

- **Rutas Predeterminadas Revisiones de Seguridad Aleatorias.** El jefe operativo se encarga de realizar el ruteo mas frecuente por el cual transitan los vehículos de la empresa, en esa ruta definirá los tiempos frecuentes de transito y demora a fin de mantener una directriz para el control vehicular.

- **Revisiones de Seguridad Aleatorias.** El jefe operativo o quien sea designado al momento realizara revisiones aleatorias a las rutas de los conductores y su lapso de tiempo usado; para ello se valdrá de la siguiente metodología: Teniendo como referencia el manifiesto y la ruta destinada para el conductor el jefe operativo procederá a preguntar telefónicamente al conductor en que parte se encuentra de la ruta; una vez este le informe el jefe operativo procederá a verificar efectivamente que la información suministrada corresponda a su transito real usando los siguientes métodos: Visita Personal, verificación en los puntos de control o verificación con los compañeros en caso de tratarse de una caravana. Dicho evento se registrara en el formato F-GOP-02 REVISIONES DE SEGURIDAD ALEATORIAS.

- **Revisiones Documentadas y No Anunciadas por la Gerencia del Transportador.** Mensualmente gerencia o su representante tomara aleatoriamente la trazabilidad de 2 manifiestos o más y estudiara que en cada una de ellas aparezca el respectivo control operacional debidamente diligenciado y los correspondiente sellos en los puestos de control; dicha revisión se

documentara en el formato F-GO-03 REVISIONES DE GERENCIA. En caso de que un manifiesto no posea la trazabilidad de despacho se procede a investigar el motivo de dicho evento y se establece un control especial sobre dicho transportador en caso de reincidencia se suspende su servicio o se establecen los correctivos necesarios sobre el jefe operativo. En dichas revisiones se verificara los reportes de Anomalías encontradas en las Revisiones Regulatorias del Gobierno.

- **Reporte de Anomalías Encontradas en Revisiones Regulatorias del Gobierno.** En caso de que alguna autoridad competente durante sus inspecciones regulatorias detecten anomalías o modificaciones estructurales en los vehículos el conductor debe comunicarse con el jefe operativo y suministrarle a el la información que este le solicite la cual será consignada por este en el formato F-GOP-04 REPORTE DE ANOMALIAS, justo en el lugar de los hechos además se le recomienda al conductor que porte una cámara fotográfica o el que haga sus veces y tome de ser posible sus propias evidencias del evento.

- **Reporte de acceso no autorizado al Vehículo.** Si durante las inspecciones el conductor se da cuenta que el vehículo ha sido acezado por no autorizados entonces deberá informar inmediatamente vía telefónica a las autoridades y al jefe operativo quien seguirá el mismo procedimiento para **Reporte de Anomalías Encontradas en Revisiones Regulatorias del Gobierno.**

- **Restricción de acceso de material no declarado, contrabando y personal no autorizado.** La empresa solicita al conductor que realice la inspección propia a su vehículo mediante el F-GOP-01 FORMATO DE CONTROL OPERACIONAL antes del cargue, después de el pernocte y posterior a ello para determinar la alteración en la estructura o carga del vehículo; igualmente la empresa utilizara medios como el proveedor de seguimiento vehicular quien aleatoriamente realizara revisiones a la carga para verificar su conformidad con la carga originalmente despachada.

Se recomendara a los conductores que dejen los vehículos en parqueadero vigilados y con las respectivas medidas de seguridad y eviten circunstancias sospechosas.

- **Anomalías Asociadas con Conductores**

La empresa tiene dispuesto el procedimiento P-GOP-02 PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACION DE VEHICULOS EXTERNOS, en el que se establecen las verificaciones propias a realizarse para conductores y terceros; en caso de que en dichas verificaciones se detecten casos especiales que ameriten la comunicación a las autoridades nacionales y reportar eventos como documentos falsos, gемеleo de vehículos, ordenes de captura, denuncias y demandas.

**5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- F-GOP-01 Control Operacional
- F-GOP-02 Revisiones De Seguridad Aleatorias
- F-GOP-03 Revisiones De Gerencia
- F-GOP-04 Reporte De Anomalías

REVISO:

APROBO:

FRANCO ELIECER BENAVIDES

JESUS EDELVIS RODRIGUEZ

Gestión Operativa

Gerente General

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
FECHA	VERSION	OBSERVACIONES
01-01-10	1	Elaboración Inicial Acorde a Norma BASC Versión 3

## Anexo 17. Procedimiento de autorización de vehículos externos

	<b>GESTION OPERATIVA</b>	Versión: N. 1
	<b>Procedimiento de Autorización de Vehículos Externos</b>	Fecha: 01/01/2010
		Código: P-GOP-02
		Norma BASC Versión 3 - 2008

### 6. PROPÓSITO

Describir la forma en que se realiza la autorización para la utilización de vehículos externos.

### 7. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica al proceso gestión operativa.

### DESARROLLO

Cuando el jefe operativo recibe la solicitud de servicio del cliente y no hay vehículos de la Empresa disponibles, se contacta al conductor, (Por referencias, o allegados a la empresa), y con los documentos originales,

DOCUMENTOS DEL MOTORISTAS	DOCUMENTOS DEL VEHICULO
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cedula de ciudadanía</li><li>2. Licencia de conducción</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tarjeta de propiedad</li><li>2. Registro nacional de transporte de carga o el que haga sus veces</li><li>3. Seguro obligatorio al día</li><li>4. Certificación de revisión tecno mecánica</li><li>5. Para tractomulas registro nacional de remolque o el que haga sus veces</li><li>6. Carnet de al empresa en donde este afiliado</li></ol>

Si el motorista cumple con estos requisitos, y al no presentarse ninguna inconsistencia en los documentos originales, se verifica en las siguientes bases de datos buscando

establecer que el motorista ni el propietario del vehiculo tengan alguna inhabilidad para transportar con la empresa.

### **PAGINAS A CONSULTAR**

Antecedentes Disciplinarios

- Los antecedentes disciplinarios
- La licencia de conducción
- Comparendos
- Lista Clinton

De las verificaciones efectuadas se deja evidencia grafica e impresa en la carpeta del vehículo, Firmada por el funcionario que efectuada la verificación.

Si el vehículo, propietario o el motoristas le figuran pendientes o se encuentra reportado por algún delito cometido el cual pueda colocar en peligro la carga que transportará, no se continua con la vinculación como externo.

Si el vehículo no presenta ninguna novedad se procede a fotocopiar los documentos que le fueron exigidos para la verificación de seguridad, estos se organizarán en la carpeta del vehículo lo cual nos permitirá tener organizada toda la información correspondiente a los vehículos que trabajan con nosotros. Se procede a dar aplicación al formato **F-GOP-01 Control Operacional**, y al encontrar apto el vehículo, sin alteraciones en la estructura de este y se procede a ingresar al sistema SAT BÁSICO, los datos para poder generar la orden de cargue y hacer la trazabilidad de la mercancía transportada.

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- F-GOP-01 Control Operacional

**REVISO:**

**APROBO:**

**FRANCO ELIECER BENAVIDES**

**JESUS EDELVIS RODRIGUEZ**

**Gestión Operativa**

**Gerente General**

<b>HISTORIAL DEL DOCUMENTO</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
01-01-10	1	Elaboración Inicial Acorde a Norma BASC Versión 3



## Anexo 19. Procedimiento de gestión y matriz del riesgo

	<b>GESTION GERENCAL</b>	Versión: N. 1
	<b>Procedimiento de Gestión y Matriz de Riesgo</b>	Fecha: 01/01/2010
		Código: P-GGG-05
		Norma BASC Versión 3 - 2008

### 1. PROPÓSITO

Definir los lineamientos, actividades y guías necesarias para realizar la matriz de riesgos de la empresa en, mediante la cual se determinaran e identificaran los riesgos de la empresa y su correspondiente tratamiento.

### 2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica a todas las evaluaciones de riesgos y la realización de matriz de riesgos de la empresa.

### 3. DEFINICIONES

**3.1. ASUMIR EL RIESGO:** Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se acepta y se maneja.

**3.2. CAUSA:** Son los medios, circunstancias, momentos, elementos y agentes que generan o propician los riesgos.

**3.3. CONTEXTO ESTRATEGICO:** Es la ubicación de la empresa en el entorno y la descripción de las fuerzas que afectan el accionar de la empresa, y se direcciona especialmente al cumplimiento de la misión de la empresa o el objetivo general de la empresa para el modelo de gestión que se aplica; para el presente se toma la política de seguridad de la organización como el contexto estratégico pues en ella encierra el estado ideal de la compañía e implícitamente refiere al contexto en el cual se mueve.

**3.4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL:** Hace referencia a la comprensión específica de la organización y sus metas; debido a que los mismo objetivos encierran en sí el ideal específico de la empresa y por ende enmarcan los riesgos a los cuales se puede ver sometida la organización en el alcance de los mismos.

**3.5. CONTROLAR EL RIESGO:** Es la aplicación de los controles existentes en la empresa a los riesgos que se pueden presentar en la misma.

**3.6. DISPERSAR EL RIESGO:** Distribución o localización del riesgo en diversos lugares o bajo la dispersión de las responsabilidades del mismo.

**3.7. FACTOR DE RIESGO:** Toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de ocurrencia de las condiciones o elementos considerados como riesgo.

**3.8. IMPACTO:** Grado de consecuencias que genera en la empresa la materialización del riesgo

**3.9. NIVEL DE RIESGO:** Es el resultado de confrontar el impacto y la probabilidad, bajo los controles existentes.

**3.10. PROBABILIDAD:** Se refiere a la posibilidad de que ocurra un incidente o evento a partir de experiencias, registros históricos o las características del entorno.

**3.11. RIESGO ESTRATÉGICO:** Se relaciona con la dificultad o imposibilidad del alcance del direccionamiento estratégico de la empresa; sus políticas, metas y objetivos.

**3.12. RIESGO:** Es la incertidumbre, o falta de certeza, de algo pueda acontecer y generar una pérdida para la empresa que altere su normal funcionamiento y correcto desarrollo de sus labores.

**3.13. RIESGOS DE CUMPLIMIENTO:** Se asocian con la capacidad parcial o incapacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos u obligaciones con sus asociados de negocio.

**3.14. RIESGOS DE TECNOLOGÍA:** Se asocian con el que la tecnología disponible satisfaga parcialmente o no satisfaga las necesidades actuales de la empresa.

**3.15. RIESGOS FINANCIEROS:** Son los riesgos relacionados con los recursos de la entidad que incluye gastos elevados, gastos y costos adicionales, ineficiencia en su operación, alteran el estado líquido de la organización e influyen en los estados financieros de la misma.

**3.16. RIESGOS OPERATIVOS:** Se relaciona con la dificultad o imposibilidad de la realización de razón social de la empresa; y comprende los riesgos relacionados tanto con la parte Operativa lo que genera a ineficiencias, errores e incumplimiento con los clientes.

**3.17. TRANSFERIR EL RIESGO:** Hace referencia a buscar respaldo y compartir con otro parte del riesgo.

#### **4. DESARROLLO**

El procedimiento para la gestión del riesgo y realización de la matriz de riesgo de la empresa se tomaran como base las siguientes acciones, las cuales se harán cada vez que se requiera de no presentarse ninguna acción que requiera la evaluación se hará nuevamente como mínimo cada año.

##### **4.1 DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO**

Se evaluara y se identificara el contexto estratégico y consecuentemente el contexto organizacional de la empresa para el desarrollo del Sistema de Gestion en Control y Seguridad, así como también los elementos implícitos de los mismos; una vez se ha detectado el contexto en el cual se mueve la organización se define en desglose los factores de riesgo posibles en cada uno de los objetivos organizacionales describiendo la situación que aumenta las probabilidades de ocurrencia de las condiciones o elementos considerados como riesgo; una vez se han detectado los factores posibles de riesgo se extrae en cada uno de ellos el riesgo latente que originaria dicho factor y se da forma al listado global de riesgos de la empresa. Dicha determinación del Contexto se realiza y se registra en el **F-GGG-06 formato determinación del contexto de la gestión de riesgos.**

##### **4.2 IDENTIFICACION DEL RIESGO**

Con base al listado global de riesgos de la empresa, los cuales han sido identificados por los jefes de procesos, se lista de manera general y no repetitiva los riesgos identificados para la empresa para realizar su correspondiente clasificación teniendo en cuenta si son riesgos estratégicos, riesgos de cumplimiento, riesgos de tecnología, riesgos financieros o riesgos operativos. Posteriormente se describe el que podría suceder si en la empresa llegara a presentarse el riesgo previsto sin la aplicación de los controles y las causas o cómo y porqués del origen del riesgo; una vez prevista la raíz y su contexto se determina cuales son

las consecuencias de la ejecución del riesgo y a que instancias afectaría en la empresa: personas, operaciones e instalaciones. Dicha información del riesgo se registra en el **F-GGG-07 formato de identificación del riesgo**.

#### 4.3 ANALISIS Y EVALUACION DEL RIESGO

Con los riesgos identificados, se procede a establecer la medir cualitativa y cuantitativamente la probabilidad y el impacto de ocurrencia de los mismos, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa y omitiendo los controles existentes en la empresa:

**PROBABILIDAD:** Se refiere a la posibilidad de que ocurra un incidente o evento a partir de experiencias, registros históricos o las características del entorno.

NIVEL DE PROBABILIDAD VALORACION CUALITATIVA		NIVEL DE PROBABILIDAD VALORACION CUANTITATIVA
ALTO	Es muy posible que se presente el hecho por hechos pasados repetidos o por las circunstancias del entorno.	3
MEDIO	Es posible que se presente el hecho por hechos pasados repetidos o por las circunstancias del entorno.	2
BAJO	Es poco posible que se presente el hecho por hechos pasados repetidos o por las circunstancias del entorno.	1

**IMPACTO:** Grado de consecuencias que genera en la empresa la materialización del riesgo o evento.

NIVEL DE IMPACTO VALORACION CUALITATIVA		NIVEL DE IMPACTO VALORACION CUANTITATIVA
ALTO	Presente un alto efecto y consecuencias para la empresa la materialización del riesgo	3
MEDIO	Presente un mediano efecto y consecuencias para la empresa la materialización del riesgo	2
BAJO	Presente un bajo efecto y consecuencias para la empresa la materialización del riesgo	1

Posteriormente tras la valoración cuantitativa de probabilidad e impacto se procede a priorizar los riesgos que consiste en definir que riesgos requieren de una atención inmediata y rápida; para ello se utilizar la formula de priorización de riesgos que trabaja con las valoraciones cuantitativas de impacto y probabilidad y cuyo resultado es el factor de la multiplicación en I y P. En esa medida se obtiene la siguiente tabla de priorización de riesgos:

<b>IMPACTO</b>	ALTO: 3	3 Riesgo Medio	6 Riesgo Critico	9 Riesgo Critico
	MEDIO:2	2 Riesgo Bajo	4 Riesgo Medio	6 Riesgo Critico
	BAJO:1	1 Riesgo Bajo	2 Riesgo Bajo	3 Riesgo Medio
	<b>x</b>	BAJA:1	MEDIA:2	ALTA: 3
		<b>PROBABILIDAD</b>		

La atención de los riesgos se hace acorde a la siguiente escala:

**ATENCION INMEDIATA:** Se debe atender y dirigir las acciones de la empresa al manejo inmediato de este tipo de riesgos.

**ATENCION IMPORTANTE:** Se debe atender y dirigir las acciones de la empresa al manejo inmediato de este tipo de riesgos solo si se ha dado el tratamiento previo a los riesgos críticos.

**ATENCION NECESARIA:** Se debe atender y dirigir las acciones de la empresa al manejo inmediato de este tipo de riesgos solo si se ha dado el tratamiento previo a los riesgos críticos y medios.

Tras haber priorizado los riesgos de la empresa, se realiza la confrontación de los riesgos priorizados con los controles existentes en la empresa, para ello es necesario realizar la valoración cualitativa y cuantitativa de los controles así como su descripción así:

TIPO DE CONTROL EXISTENTE VALORACION CUALITATIVA		TIPO DE CONTROL EXISTENTE VALORACION CUANTITATIVA
BUENO	El control existente suprime, evitar o disminuye altamente el riesgo de la empresa	1
REGULAR	El control existente disminuye medianamente el riesgo de la empresa	2
DEFICIENTE	El control existente disminuye mínimamente el riesgo de la empresa	3

Con la descripción y valoración del tipo de control existente se establece el nivel de riesgo de la empresa, el cual es la posibilidad de ocurrencia de un riesgo y su impacto en la empresa teniendo en cuenta los controles existentes en la misma. Para la determinación de ese nivel de riesgo se realiza la multiplicación entre la valoración cuantitativa de probabilidad, impacto y control y se recurre a la siguiente matriz la cual va a definir el nivel de riesgo existente así:

PROBABILIDAD POR IMPACTO	1 Riesgo Bajo	1 nivel de riesgo bajo	2 nivel de riesgo bajo	3 nivel de riesgo bajo
	2 Riesgo Bajo	2 nivel de riesgo bajo	4 nivel de riesgo bajo	6 nivel de riesgo medio
	3 Riesgo Medio	3 nivel de riesgo bajo	6 nivel de riesgo medio	9 nivel de riesgo medio
	4 Riesgo Medio	4 nivel de riesgo bajo	8 nivel de riesgo medio	12 nivel de riesgo medio
	6 Riesgo Critico	6 nivel de riesgo medio	12 nivel de riesgo medio	18 nivel de riesgo alto
	9 Riesgo Critico	9 nivel de riesgo medio	18 nivel de riesgo alto	27 nivel de riesgo alto
	<b>X</b>	BUENO: 1	REGULAR: 2	DEFICIENTE: 3

## CONTROL EXISTENTE

NIVEL DE RIESGO VALORACION CUALITATIVA		NIVEL DE RIESGO EXISTENTE VALORACION CUANTITATIVA
BAJO	La empresa se encuentra poco vulnerable al riesgo que se le presenta y requiere una acción mediante procedimientos de rutina bien realizados.	1 – 2 – 3 – 4
MEDIO	La empresa se encuentra medianamente vulnerable al riesgo que se le presenta y requiere una acción mediante procedimientos de rutina bien realizados y acciones directas de gerencia.	6 – 8 -9- 12
ALTO	La empresa se encuentra altamente vulnerable al riesgo que se le presenta y requiere una acción inmediata de toda la empresa.	18 - 27

Con la definición del nivel de riesgo en el cual se encuentra la empresa, se determina que acciones de manejo de nivel de riesgo se tomaran para que sirvan como un lineamiento general en las acciones a tomar definiendo el evitar, reducir dispersar, transferir y/o asumir.

### 4.3 TRATAMIENTO Y MONITOREO DEL RIESGO

Se establece acorde al nivel de riesgo cuales serán las opciones de tratamiento específicas, designando un responsable, una fecha de ejecución y las fechas de revisión a las opciones de tratamiento. Dicho formato servirá de referencia para las revisiones al sistema, auditorias internas y/o inspecciones no anunciadas a procesos. Las actividades de ANALISIS, EVALUACION DEL RIESGO, TRATAMIENTO, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO, se registran en el **F-GGG-08 formato de análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo**.

### 4.4 COMUNICACIÓN

Una vez concluidas estas actividades se procede a comunicar a los jefes de procesos el desarrollo de la evaluación de los riesgos que la empresa genero, de esta actividad se deja registrada dentro de la revisión al sistema, así mismo un acta en donde se consignan las inquietudes y mejoras que se hayan dado a esta actividad.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- F-GGG-05 Determinación Del Contexto De La Gestión Del Riesgo
- F-GGG-06 Identificación del Riesgo
- F-GGG-07 Análisis, Evaluación, Tratamiento Y Monitoreo Del Riesgo

Albeiro Rafael Prado

Jesús Edelvis Rodríguez

Representante ante gerencia

Gerente General

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
FECHA	VERSION	OBSERVACIONES
01-01-10	1	Elaboración Inicial Acorde a Norma BASC Versión 3

### Anexo 20. Formato plan de auditoría

<b>FECHA DE REALIZACION DE LA AUDITORIA</b>	
<b>NOMBRES DE LOS AUDITORES</b>	
<b>PERSONAS RESPONSABLES DE RECIBIR LA AUDITORIA</b>	
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>	
<b>ALCANCE Y/O ASPECTOS A AUDITAR</b>	
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	



## Anexo 21. Documento informe de auditoría interna

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al Procedimiento P-GGG-02 Auditorías Internas, parte del proceso de Gestión Gerencia; se desarrollo la auditoría interna correspondiente según la programación previamente realizada; en esa medida se construyo el presente informe Auditoría interna correspondiente al 20 de Octubre de 2010.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos propios del Sistema de Gestión en Control y Seguridad

### 3. ANOTACIONES

Se realizo un cambio en la programación de última hora debido a necesidad de gerencia de atender un requerimiento de un cliente, razón por la cual se hizo el cambio con Asociados de Negocio.

### 4. RESUMEN DE HALLAZGOS

Nº	Estándar	Anotaciones	Clasificación
1.d	<b>Verificando procedimientos de seguridad en el punto de Origen</b>  Ya que los transportistas de carretera en última instancia son los responsables de toda la carga contenida en sus remolques o vehículos, deben comunicar la importancia de la seguridad de la cadena de suministro y que mantener una cadena de custodia es un aspecto fundamental de la política de seguridad de una empresa	Se entrega un formato de seguridad para conductores, pero no se deja registro de entregas	Observación
3	Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a camiones, remolques a instalaciones, mantienen control de	Se recomienda adicionar los letreros	Observación

	los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la compañía. Los puntos de acceso deben incluir la identificación positiva de todos los empleados, visitantes, proveedores de servicio y vendedores en todos los puntos de entrada. Los empleados y proveedores de servicio sólo deben tener acceso a aquellas áreas de una instalación donde tengan necesidad comercial legítima	de acceso restringido a las puertas de las instalaciones de la empresa.	
3 a.	<b>Empleados</b> Tiene que existir un sistema de identificación de empleados con el propósito de controlar el acceso e identificarlos positivamente  Los empleados sólo deberían tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones. La gerencia o el personal de seguridad de la compañía tienen que controlar adecuadamente la entrega y devolución de carnés de identificación de empleados, visitantes y proveedores. Se tiene que documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.).	Se debe estipular la fecha de vigencia del carnet	Oportunidad de Mejora
3.b	<b>Visitantes/Vendedores/Proveedores de servicio</b>  Los visitantes tienen que presentar una identificación con foto al momento de ingresar a la instalación.  Todos los visitantes deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal.  Todos los vendedores, proveedores y contratistas tienen que presentar su identificación apropiada y/o una identificación con foto con fines de documentación a su llegada.	Se recomienda recordar que la cedula de ciudadanía no puede ser retenida según la legislación colombiana	Oportunidad de Mejora
6.f	<b>Iluminación</b> Debe haber iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de estacionamiento o almacenaje para tractores, remolques, equipos rodantes y cercas	Se recomienda la adquisición de iluminaciones de emergencia	Oportunidad de Mejora
7.b	<b>Responsabilidad</b> Debe haber un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales. Se aplicarán medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores.	Se recomienda establecer medidas disciplinarias respecto a estos eventos	Observación.
7.5	Tiene que observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	Se observa la existencia de las licencias de los equipos de computo, en medio físico; sin embargo se recomienda una revisión de las mismas	Oportunidad de Mejora.

## 5. Cuantificación

Después de la realización de la auditoría interna, se pueden listar los siguientes hallazgos:

- OBSERVACIONES: 3
  - OPORTUNIDADES DE MEJORA: 4
- TOTAL HALLAZGOS: 7**

## 6. Acciones Correctivo Preventivas.

Dando cumplimiento al P-GGG-03 Acciones Correctivo Preventivas; se diligencia los formatos correspondientes por cada una de las observaciones detectadas en la empresa auditoria; las cuales fueron coordinadas con los responsables de los procesos y con el gerente.  
Se presentan como anexos al informe.

**Entregado en San Juan de Pasto, Octubre 20 de 2010.**

**ALEIDA MARTINEZ SANTANDER  
AUDITOR LIDER**

**Anexo 22. Formato acciones correctivo – preventivas**

<b>IDENTIFICACION</b>	
<b>FECHA DEL HALLAZGO</b>	
<b>HALLAZGO DETECTADO</b>	
<b>CLASIFICACION DEL HALLAZGO</b>	
<b>DESCRIPCION DEL HALLAZGO</b>	

PLAN DE ACCION		
ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN
SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION		
ACCIONES A SEGUIR	SE CUMPLIO?	OBSERVACION

DICTAMEN			
<p><b>SE DA CIERRE EFECTIVO A LOS HALLAZGOS?</b></p> <p><b>SI</b> _____</p> <p><b>NO</b> _____ <b>GENERA NUEVA ACCION FAVOR DILIGENCIAR UN NUEVO FORMATO</b></p>			
<b>REVISADOR POR</b>		<b>FECHA</b>	

F-GGG-04

**Anexo 23.** Acta de revisión al SGCS.

	<p style="text-align: center;"><b>Acta No. De Revisión al Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Versión 3</b></p>
--	--

Siendo las 9 horas del día 21 del mes de octubre de 2010, se reúnen jefes de los procesos, el representante ante gerencia, el gerente y los auditores internos de la Empresa Transporte Internacional Galeras Limitada, con el fin de desarrollar la revisión al sistema de gestión control y seguridad en la Versión N° 3, una vez concluida la auditoría interna del sistema en donde se revisaran las fuentes señaladas a continuación:

- ⊕ Resultados de auditorías externas y planes de acción determinados.
- ⊕ Resultados de auditorías internas y planes de acción determinados.
- ⊕ Medicion de los objetivos de seguridad.
- ⊕ Planes de acción según Acciones correctivo Preventivas
- ⊕ Actas de Revisión del sistema anteriores.
- ⊕ Quejas de los clientes.
- ⊕ Planes de acción según la evaluación de riesgos.
- ⊕ Revisiones no Anunciadas por la Gerencia del Transportador.

**DESARROLLO DE LA REVISIÓN**

**1. Resultados de auditorías externas y planes de acción determinados.**

Teniendo en cuenta la auditoria de re certificación realizada en el mes de noviembre de 2009; se estableció el siguiente plan de acción para dar salvedad a los hallazgos detectados así:

Nº	ESTÁNDAR	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	CUMPLIÓ LA META		ANOTACIONES EN REVISIÓN GERENCIAL	Cierra el Hallazgo?
					SI	NO		
2. SISTEMA DE GESTIÓN								
2.5	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad	Se realizó la matriz de cargos críticos de la empresa con la inclusión de los conductores dentro de la misma	Gestión humana	17 de noviembre de 2009	X		Se evidencia la revisión de los cargos críticos motivo por el cual se cierra el hallazgo	si
4. SEGURIDAD								
4.1	La empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección), con funciones debidamente documentadas.	Debido a la finalización del año actual se Tiene como base la siguiente oferta Educativa del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena 2009: Controles y Seguridad Informática; Prevención del fraude; Prevención al lavado de activos y Seguridad y Gestión de la Información, por lo anterior se establecen en orden la inscripción del Señor PAULO CESAR ROSERO a dichas capacitaciones que tienen intensidad de 40 horas cada una.	Gestión humana y gerencia	A partir de diciembre de 2009	X		Se evidencia inscripción a los cursos de capacitación establecidos y se deja registro de ellos	si
		A la terminación de las capacitaciones con SENA, se estudiara según la oferta educativa 2010 de las instituciones que programas o procesos educativos serán tomados por el jefe de seguridad de la empresa y se ejecutara dicha decisión.	Gestión humana y gerencia	marzo de 2010		x	Durante los primeros días de marzo del año 2010, se realiza el cambio de jefe de seguridad a la Señorita Sandra Patricia Riascos auxiliar administrativo quien se encuentra en proceso de formación de la policía cívica del departamento de Nariño	si
8. CLIENTES Y PROVEEDORES								
8.2	Debe disponerse de la documentación documentada necesaria de sus clientes, en la cual se evidencie la existencia y legalidad de los mismos.	Se actualiza Cámara y Comercio de Agrícola La Hacienda Ltda. Y Agrícola San Francisco	Gestión comercial	13 de diciembre de 2009	x		Se evidencia actualización de Cámaras de Comercio.	si
		Se realiza un cronograma de actualización de clientes y proveedores teniendo en cuenta los documentos actuales que reposan en la empresa estableciendo fechas tentativas de actualización de documentación, verificaciones y datos.	Gestión comercial	13 de diciembre de 2009	x		Se evidencia un cronograma de actualización de clientes y proveedores bajo los lineamientos de la norma BASC Versión 3	si
		Se da ejecución a dicho Cronograma	Gestión comercial	Según el cronograma realizado	x		Se verifica ejecución del cronograma	Si

## 2. Resultados de auditorías internas y planes de acción determinados.

Según el informe de auditoría interna con fecha 20 de Octubre de 2010; se obtiene la siguiente información:

Nº	Estándar	Anotaciones	Clasificación
1.d	<p><b>Verificando procedimientos de seguridad en el punto de Origen</b></p> <p>Ya que los transportistas de carretera en última instancia son los responsables de toda la carga contenida en sus remolques o vehículos, deben comunicar la importancia de la seguridad de la cadena de suministro y que mantener una cadena de custodia es un aspecto fundamental de la política de seguridad de una empresa</p>	Se entrega un formato de seguridad para conductores, pero no se deja registro de entregas	Observación
3	Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a camiones, remolques a instalaciones, mantienen control de los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la compañía. Los puntos de acceso deben incluir la identificación positiva de todos los empleados, visitantes, proveedores de servicio y vendedores en todos los puntos de entrada. Los empleados y proveedores de servicio sólo deben tener acceso a aquellas áreas de una instalación donde tengan necesidad comercial legítima	Se recomienda adicionar los letreros de acceso restringido a las puertas de las instalaciones de la empresa.	Observación
3 a.	<p><b>Empleados</b></p> <p>Tiene que existir un sistema de identificación de empleados con el propósito de controlar el acceso e identificarlos positivamente</p> <p>Los empleados sólo deberían tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones. La gerencia o el personal de seguridad de la compañía tienen que controlar adecuadamente la entrega y devolución de carnés de identificación de empleados, visitantes y proveedores.</p> <p>Se tiene que documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.).</p>	Se debe estipular la fecha de vigencia del carnet	Oportunidad de Mejora
3.b	<p><b>Visitantes/Vendedores/Proveedores de servicio</b></p> <p>Los visitantes tienen que presentar una identificación con foto al momento de ingresar a la instalación-</p> <p>Todos los visitantes deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal.</p> <p>Todos los vendedores, proveedores y contratistas tienen que presentar su identificación apropiada y/o una identificación con foto con fines de documentación a su llegada.</p>	Se recomienda recordar que la cedula de ciudadanía no puede ser retenida según la legislación colombiana	Oportunidad de Mejora
6.f	<p><b>Iluminación</b></p> <p>Debe haber iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de estacionamiento o almacenaje para tractores, remolques, equipos rodantes y cercas</p>	Se recomienda la adquisición de iluminaciones de emergencia	Oportunidad de Mejora
7.b	<p><b>Responsabilidad</b></p> <p>Debe haber un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales. Se aplicarán medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores.</p>	Se recomienda establecer medidas disciplinarias respecto a estos eventos	Observación.

7.5	Tiene que observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	Se observa la existencia de las licencias de los equipos de cómputo, en medio físico; sin embargo se recomienda una revisión de las mismas por un experto para determinar su veracidad.	Oportunidad de Mejora.
-----	---	---	------------------------

Después de la realización de la auditoría interna, se pueden listar los siguientes hallazgos:

- OBSERVACIONES: 3
  - OPORTUNIDADES DE MEJORA: 4
- TOTAL HALLAZGOS: 7

Una vez revisadas las acciones correctivo preventivas establecidas para cada caso, se da el visto bueno correspondiente para el accionar de las mismas.

### 3. Medicion de los objetivos de seguridad.

Se verifica la revisión de los objetivos de seguridad las cuales fueron realizadas en el mes de junio de 2010, dando cumplimiento a la semestralidad de la medición de las mismas así:

OBJETIVO DE SEGURIDAD	NOMBRE INDICADOR DE GESTIOR	INDICADOR DE GESTION	FRECUENCIA DE MEDICION	META	RESULTADOS DE LA MEDICION
Implementar el S.G.C.S e integrarlo a todas los procesos realizados en la empresa, de manera dinámica y permanente*	Certificación del S.G.C.S	Certificación y Re certificación de la empresa en el S.G.C.S	Anual	Certificación de la empresa en el S.G.C.S y mantenimiento anual de la re certificación	POR MEDIR
Satisfacer las necesidades de nuestros clientes**	Insatisfacción de necesidades	Nº de Quejas recibidas sobre despachos por 100	Semestral	10 %	Equivalente a una queja recibida
Prevenir el desarrollo actividades ilícitas como terrorismo, narcotráfico, contaminación de carga, lavado de activos y demás ***.	Cumplimiento del programa de Capacitación de la empresa	Capacitaciones programadas sobre capacitaciones dictadas por 100	Semestral	95%	100% de cumplimiento

Garantizar los parámetros en seguridad para la vinculación del personal****	Efectividad en la Contratación de Personal	Total personas contratadas sobre personas controladas por el Sistema por 100	Semestral	100%	100%
---	--	--	-----------	------	------

#### OBSERVACIONES:

Se hace necesario levantar la acción correctivo preventiva sobre el evento que dio origen a la queja relacionada en la medición del Objetivo de seguridad 2; sin embargo a pesar del mismo se evidencia un cumplimiento general del sistema.

#### 4. Planes de acción según Acciones correctivo Preventivas

Se revisa el archivo de la empresa y se encuentra que no existen acciones correctivo preventivas pendientes de cierre.

#### 5. Actas de Revisión del sistema anteriores.

La presente es la primera acta de revisión del sistema bajo la norma BASC Versión 3 2008; por ende se establece la presente como el insumo para la siguiente revisión gerencial.

#### 6. Quejas de los clientes

**Se presento una queja el día en el despacho realizado para la ruta, bajo manifiesto N. dicho evento hasta la fecha no había generado acciones correctivo preventivas por tal motivo se establece la necesidad de dar cumplimiento al procedimiento y dar el cierre correspondiente al hallazgos.**

#### 7. Planes de acción según la evaluación de riesgos.

Se evidencia que el plan de acción que origino la evaluación de riesgos realizada en el mes de marzo de 2010; genero una serie de medidas correctivas las cuales ya fueron cerradas con fecha abril de 2010; dando cumplimiento al plan de acción.

#### 8. Revisiones no Anunciadas por la Gerencia del Transportador.

**Dentro de la revisión gerencial se realiza la aplicación de la** Revisiones no Anunciadas por la Gerencia del Transportado encontrándose conformidad en los registros realizados cuyo reporte queda como registro de la actividad.

#### CONCLUSIONES:

Se debe dar ejecución del procedimiento de acciones correctivo preventiva y el correspondiente cierre de los hallazgos detectados, incluyendo el evento propio relacionado a la generación de queja del cliente. Dichos cierres serán revisados en la revisión gerencial del sistema que se programa para el día 17 de diciembre de 2010.

#### CIERRE DE LA REUNIÓN

Se da por finalizada la reunión siendo las 12 y 10 pm.

**FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES:**

**JESUS RODRIGUEZ**

**FRANCO ROBER MONTERO**

**ALEIDA MARTINEZ**

**GLORIA PARRA**

**DIANA ASCUNTAR**

**SANDRA RIASCOS**

**AMANDA BETANCOURTH**

**PAULO CESAR ROSERO**

