



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

- Introducción
- Objetivo del manual de calidad
- Información de la empresa
- Alcance y exclusiones del sistema integrado de gestión
- Gestión Estratégica.
- Misión
- Visión
- Política Integrada de Gestión
- Principios y Valores Corporativos
- Factores de Éxito
- Objetivos estratégicos
- Enfoque por procesos
- Interacción de Procesos y SST
- Organigrama
- Documentación del SGC
- Gestión del Riesgo
- Gestión del Cambio
- Gestión del Conocimiento
- Anexos Caracterizaciones
- Control de Cambios

INTRODUCCION

La adopción de un Sistema Integrado de Gestión es una decisión estratégica de la organización; por ello Transportes Yameya S.A. y los documentos que se derivan del mismo son cumplidos por todos los trabajadores de la empresa, los mismos deben velar por su confidencialidad y control.

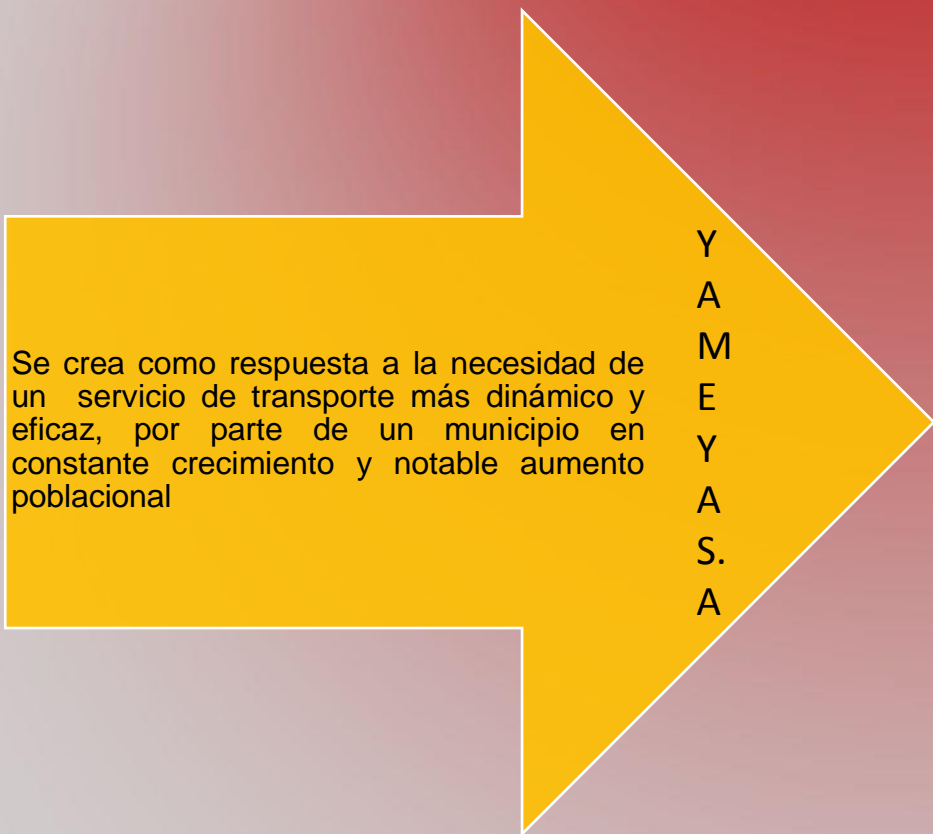
Para que la empresa funcione de manera eficaz, se determinaron y gestionaron numerosas actividades entre si donde se utilizan recursos, y se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, y así constituir un enfoque por procesos , lo cual permite un control y mejoramiento continuo de la empresa.

OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Se describe el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa, teniendo como eje el Sistema Integrado de Gestión.

Así mismo identificar y atender de manera oportuna las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas para transformar sus requerimientos en servicios que cumplan y superen sus expectativas.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA



1995

Yameya Ltda
Se registra
ante notaria el
6 de enero

2005

29 de agosto se
transforma de
Ltda a S.A

2015

Habilitación
Servicios
Especiales

2017

Certificación NTC
ISO 2015

2018

Inversión Centro
Integrado de
Transportes
CITRAYAL

2019



ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

El sistema integrado de gestión de Yameya S.A , esta basado en la aplicación de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Aplica a los servicios de Transportes terrestre de pasajeros intermunicipal entre la localidad de Yarumal- Medellin- Yarumal y en la modalidad de servicios especiales con radio de acción Nacional.

Este sistema de gestión organizacional incluye gestión de la seguridad y salud en el trabajo , PESV , ambiental, gestión de riesgos y gestión de mejoramiento continuo de procesos.

Aunque la empresa atiende clientes a nivel nacional, su única sede esta ubicada en el municipio de Yarumal, departamento de Antioquia, en la Carrera 22 20-07.

APLICABILIDAD: La empresa excluye de su sistema integrado de gestión el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios; debido a que los requisitos están normalizados por el Ministerio de Transporte y las características de los mismos, la prestación del servicio se encuentra enmarcada en la legislación aplicable y vigente para el sector transporte en el país

GESTION ESTRATÉGICA

Transportes Yameya S.A entiende el direccionamiento estratégico como la formulación de las finalidades y propósitos de la empresa, consignando en este los objetivos definidos para el período 2016-2020, que se convierte en la estrategia de crecimiento, sostenibilidad, posicionamiento de marca, rentabilidad y mejoramiento continuo del servicio y partes interesadas.

Se agradece la participación activa de la Junta Directiva y Alta Dirección en la definición y construcción de este direccionamiento estratégico, aportando su experiencia, competencia y conocimiento para buscar las mejores estrategias que lleven al cumplimiento de las metas y propósitos organizacionales.

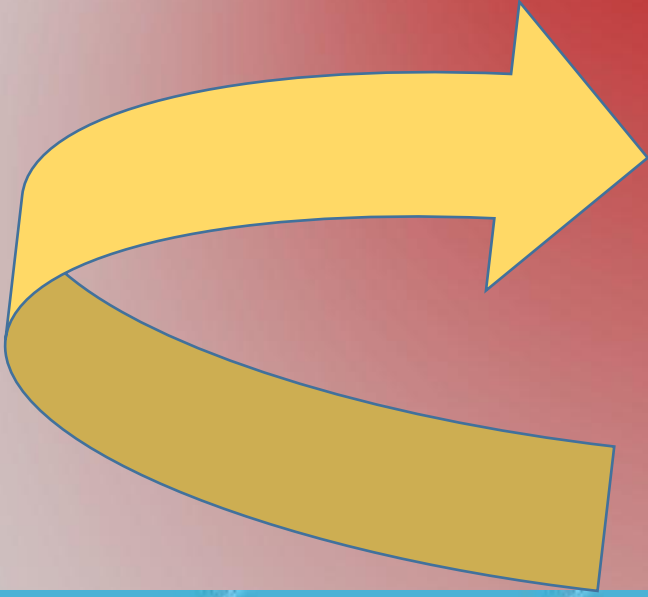


MISIÓN

Transportes Yameya S.A, ofrece servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros en la modalidad de Intermunicipal entre la localidad de Yarumal– Medellín- Yarumal y Servicios Especiales con área de influencia Nacional; aportando al desarrollo de la comunidad y satisfacción de las partes interesadas pertinentes, fomentando el trabajo en equipo, seguridad, enfoque por procesos, competitividad y reconocimiento de la marca.



VISIÓN



Para el 2020 Transporte Yameya S.A, espera ser líder en transporte terrestre automotor Intermunicipal de pasajeros entre las localidades de Yarumal- Medellín- Yarumal y fortalecer la modalidad de Especiales, con miras a asegurar proyección y crecimiento en el mercado



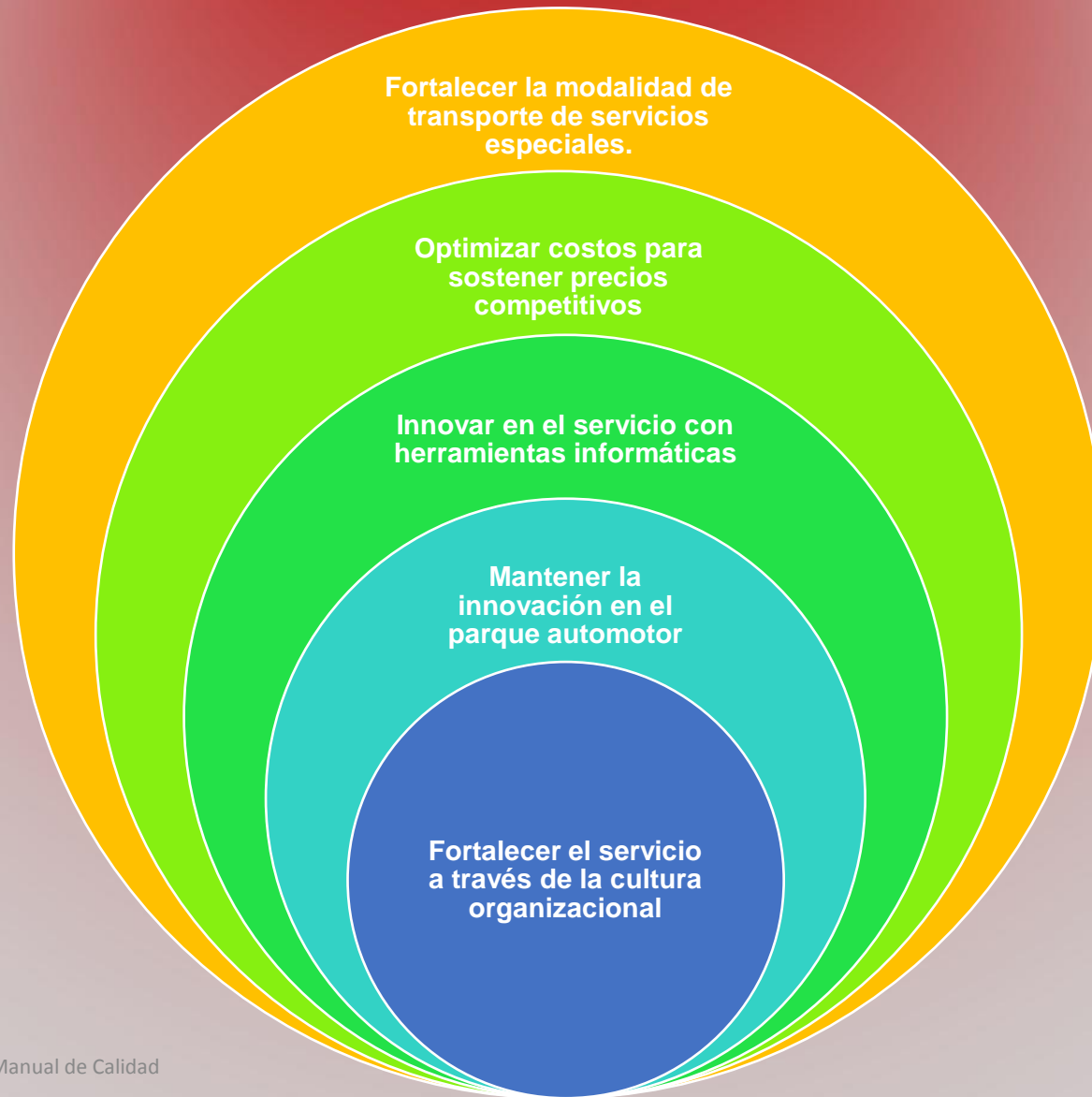
POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Transportes Yameya S.A es una empresa de servicio de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros y modalidad de especiales con área de influencia nacional, comprometidos con ofrecer servicios oportunos, confortables y seguros; a través de la mejora continua en la eficacia de los procesos y equipo humano competente que contribuya a la permanencia de la empresa en el mercado; así mismo el compromiso con la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación, promoción de calidad de vida laboral, prevención de incidentes de trabajo, enfermedades laborales y daños a la sociedad, identificando, evaluando y controlando los peligros y riesgos, mediante el cumplimiento de la legislación aplicable a la empresa.

PRINCIPIOS Y VALORES



FACTORES DE ÉXITO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

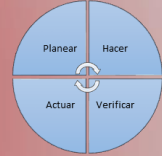
- Fortalecer el liderazgo en transporte terrestre automotor de pasajeros en la modalidad de intermunicipales y especiales en el territorio nacional.
- Generar satisfacción en las partes interesadas, evitando daño y promoviendo su desarrollo.
- Promover la seguridad y salud en el trabajo, protección del medio ambiente; mediante el fortalecimiento de las competencias del personal, el trabajo en equipo, la Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- Lograr el reconocimiento de la marca a través de: un servicio excelente, enfoque por procesos, cumplimiento de aspectos legales y el mejoramiento continuo.
- Asegurar la sostenibilidad financiera a través de una gestión comercial eficaz que impacte el crecimiento de la empresa.

ENFOQUE POR PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Procesos Estratégicos

Gestión Corporativa

Gestión Mejora Continua



Procesos de Operacionales

Gestión Comercial

Gestión Transporte

Procesos de Apoyo

Gestión Administrativa y Financiera

Gestión Afiliación

REQUISITOS PARTES INTERESADAS

SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS

ENFOQUE POR PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

El Sistema Integrado de Gestión de Transportes Yameya S.A, definió y documentó el modelo de procesos del Sistema Integrado de Gestión, el cual está compuesto por tres tipos de procesos así:

- **Procesos Estratégicos:** Orientan el enfoque de la empresa, definen estrategias y realizan seguimiento a la gestión. Incluye el proceso de Gestión Corporativa y Gestión Mejora Continua
- **Procesos Operacionales (Misionales):** Ejecutan las acciones necesarias para prestar a las partes interesadas nuestros servicios de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Estos generan valor directamente a la razón de ser (misional) del negocio.
- **Procesos de Apoyo:** Procesos que contribuyen y proveen los medios para que los demás procesos realicen sus actividades y alcancen los resultados esperados por la empresa.

ENFOQUE POR PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:

Para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Yameya S.A, se ha elaborado un documento llamado “ Caracterización del proceso”. Este documento incluye los siguientes elementos, que responden a los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad exigidos en el numeral 4.4 de la NTC-ISO 9001:2015.

El **nombre** del proceso.

El **líder del proceso**: Cargo responsable de que el proceso se lleve a cabo tal y como está establecido.

El **objetivo**: Razón para el cual existe ese proceso en la empresa

Interacciones: Relación entre un proceso y los demás (entradas y salidas) y secuencia de las actividades del proceso. Incluye los siguientes componentes:

- ✓ Las **actividades**: Describe los pasos a desarrollar en el proceso bajo el ciclo PHVA
- ✓ Las **entradas y sus proveedores**: Los proveedores (quien suministra) pueden ser otros procesos de la empresa o pueden ser organismos externos

ENFOQUE POR PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:

- ✓ Las **salidas y sus clientes**: Los clientes (quien recibe) pueden ser otros procesos de la empresa o pueden ser organismos externos.

Descripción de cada actividad: Explicación de en qué consiste cada actividad

Documentos de apoyo: Documentos (procedimientos, instructivos, registros, otros) relacionados con las actividades.

Criterios y métodos de control: Incluye los mecanismos a través de los cuales se garantiza que el proceso cumple con los requisitos especificados. Lo componen los siguientes elementos:

- ✓ Requisitos legales de la empresa y de la Norma NTC ISO 9001:2015 aplicables
- ✓ Indicadores: Herramientas de medición a través de las cuales se verifica el cumplimiento de los resultados esperados en el proceso

Los **recursos** necesarios para llevar a cabo el proceso: Humanos, infraestructura y condiciones de ambiente de trabajo.

Las caracterizaciones son anexos de este Manual de Calidad y forman parte integral del mismo.

INTERACCIÓN CON SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es desarrollado basado en la normatividad vigente Decreto 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 y Resolución 0312 de 2019, esto partiendo de una política y objetivos que dan la orientación a un plan de trabajo enfocado a la prevención y promoción de la seguridad y salud de los trabajadores y haciendo controles a los riesgos existentes identificados en la Matriz de Identificación peligros y valoración de riesgos.

También se enfoca en la participación activa de todos los trabajadores, por medio de capacitaciones, entrenamientos, conformación de comités, evaluaciones de conocimiento, exámenes médicos y demás actividades que abarca seguridad y salud en el trabajo

ORGANIGRAMA





DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Documentos Exigidos por la Norma NTCISO 9001:2015

YAMEYA S.A. Documento e implemento la documentación exigida por la Norma NTC ISO 9001:2015

- ✓ Alcance (4.3)
- ✓ Operación de los procesos (4.4 , 8.1)
- ✓ Política de calidad (5.2)
- ✓ Objetivos de calidad (6.2)
- ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5)
- ✓ Competencias (7.2)
- ✓ Información documentada (7.5)
- ✓ Control de los productos, procesos externos (8.4.1)
- ✓ Producción y prestación del servicio (8.5, 8.2.3)
- ✓ Trazabilidad (8.5.2)
- ✓ Control de cambios (8.5.6)
- ✓ Liberación de los productos y servicios y PSNC (8.6, 8.7)
- ✓ Seguimiento, medición y evaluación (9.1)
- ✓ Auditoría Interna y NC (9.2, 10.2)
- ✓ Revisión por la dirección (9.3)

La anterior información documentada se encuentra relacionada en el Listado Maestro de documentos y Registros FR-MC-01.

Documentos de la organización:

En cada caracterización de procesos se identifican los documentos propios de la empresa, necesarios para la adecuada planificación, ejecución, verificación y mejora de los procesos.



GESTIÓN DE RIESGOS

YAMEYA S.A., realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas (contexto de la organización) y La Junta Directiva suministra además las necesidades y expectativas a la Alta Dirección y esta, a través del abordaje de riesgos y oportunidades, tanto a nivel estratégico como en todos los niveles de la organización:

- Identifica riesgos y oportunidades que tienen impacto potencial para la conformidad del servicio
- Determina la importancia del riesgo
- Define las acciones apropiadas
- Lleva a cabo la evaluación de la eficacia de las acciones
- Establece la jerarquía en las acciones para abordar los riesgos

Para abordar los riesgos y oportunidades la empresa evalúa los siguientes criterios:

CONSECUENCIAS		POSIBILIDAD				
		1 RARO EL EVENTO PUEDE OCURRIR SOLO EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	2 IMPROBABLE EL EVENTO PUEDE OCURRIR EN ALGÚN MOMENTO	3 POSIBLE EL EVENTO PODRÍA OCURRIR EN ALGÚN MOMENTO	4 PROBABLE EL EVENTO PROBABLEMENTE OCURRIRA EN LA MAYORIA DE LAS	5 CASI SEGURO SE ESPERA QUE EL EVENTO OCURRA EN LA MAYORIA DE LAS
VALORACION	SISTEMA DE GESTIÓN	SEMESTRAL O MAYOR	TRIMESTRAL	MENSUAL	SEMANAL	DIARIO
5	CATASTROFICO SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA DESASTROSAS CONSECUENCIAS O EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	ALTO	ALTO	MUY ALTO
4	MAYOR SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA ALTAS CONSECUENCIAS O EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	MODERADO	MEDIO-ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
3	MODERADA SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA MEDIANAS CONSECUENCIAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	MODERADO	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	ALTO	ALTO
2	MEJOR SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA MENORES CONSECUENCIAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	BAJO	MODERADO	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO
1	INSIGNIFICANTE SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE TENDRIA CONSECUENCIAS O EFECTOS MINIMOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	BAJO	BAJO	MODERADO	MODERADO	MEDIO-ALTO

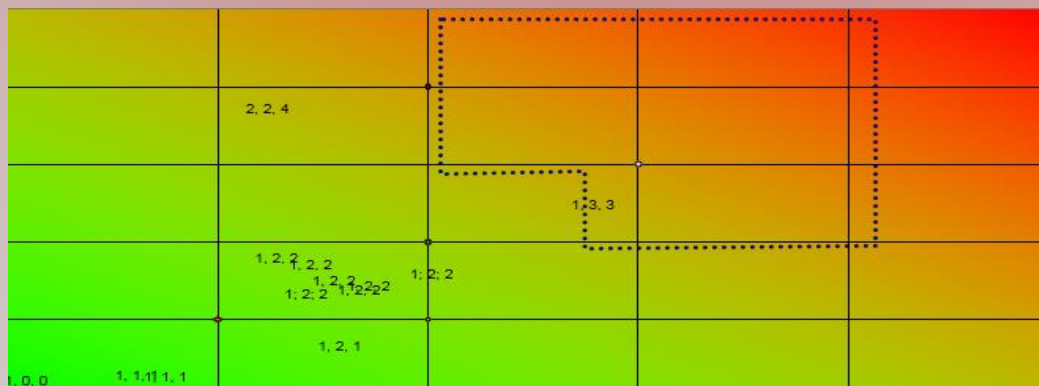
A	B	C	D	E	F	G	H	I
CONSECUENCIAS		EL EVENTO PUEDE OCURRIR SOLO EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES		EL EVENTO PUEDE OCURRIR EN ALGÚN MOMENTO		EL EVENTO PODRÍA OCURRIR EN ALGÚN MOMENTO		SE ESPERA QUE EL EVENTO OCURRA EN LA MAYORIA DE LAS CIRCUNSTANCIAS
VALORACION	SISTEMA DE GESTIÓN	SEMESTRAL O MAYOR	TRIMESTRAL	MENSUAL	SEMANAL	DIARIO		
5	CATASTROFICO SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA DESASTROSAS CONSECUENCIAS O EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	5	10	15	20	25		
4	MAYOR SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA ALTAS CONSECUENCIAS O EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	4	8	12	16	20		
3	MODERADA SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA MEDIANAS CONSECUENCIAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	3	6	9	12	15		
2	MEJOR SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE, TENDRIA MENORES CONSECUENCIAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	2	4	6	8	10		
1	INSIGNIFICANTE SI EL HECHO LLEGARA A PRESENTARSE TENDRIA CONSECUENCIAS O EFECTOS MINIMOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5		

GESTIÓN DE RIESGOS

Con relación al resultado anterior se efectúa análisis de estos, identificando los riesgos de alto impacto y más relevantes que afectan drásticamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se realizan una comparación con relación al año anterior y se establecen las acciones de mitigación con relación al riesgo de bajo impacto.

También se gráfica un mapa de calor el cual permite cuantificar de forma gráfica, el nivel de exposición de los procesos en función del impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados. Para representar estos datos, se aplican, sobre un aplantilla unos cuadrantes marcados con colores donde se agrupan los riesgos según el grado de criticidad; de ésta manera para los riesgos más críticos se ubican en el cuadrante de color rojo, los de criticidad media se ubican en el cuadrante de color amarillo y finalmente los menos críticos se ubican en el cuadrante de color verde.

Estas dos actividades son el insumo para la priorización y formulación de planes de acción que tienen como fin principal de evitar, reducir, asumir o transferir aquellos riesgos no aceptables y que requieren mitigación.



GESTION DEL CAMBIO

Cuando la empresa YAMEYA S.A, tenga la necesidad de un cambio en el SGC, el cambio se llevará a cabo de forma planificada y sistemática, de acuerdo a la matriz de gestión del cambio.

Con la anterior metodología que incorporo la empresa YAMEYA, lo que busca es introducir el cambio de manera controlada, buscando además la trazabilidad de los mismos, definiendo la autoridad y la responsabilidad de estos.

Entendemos que los cambios se pueden dar en los procesos, actividades, metodologías de trabajo, condición operacional, planificación entre otros, que pueden afectar las personas, los procesos o los bienes físicos.

GESTION DEL CAMBIO

Los cambios en el Sistema Integrado de Gestión pueden generarse por cualquiera de las siguientes situaciones:

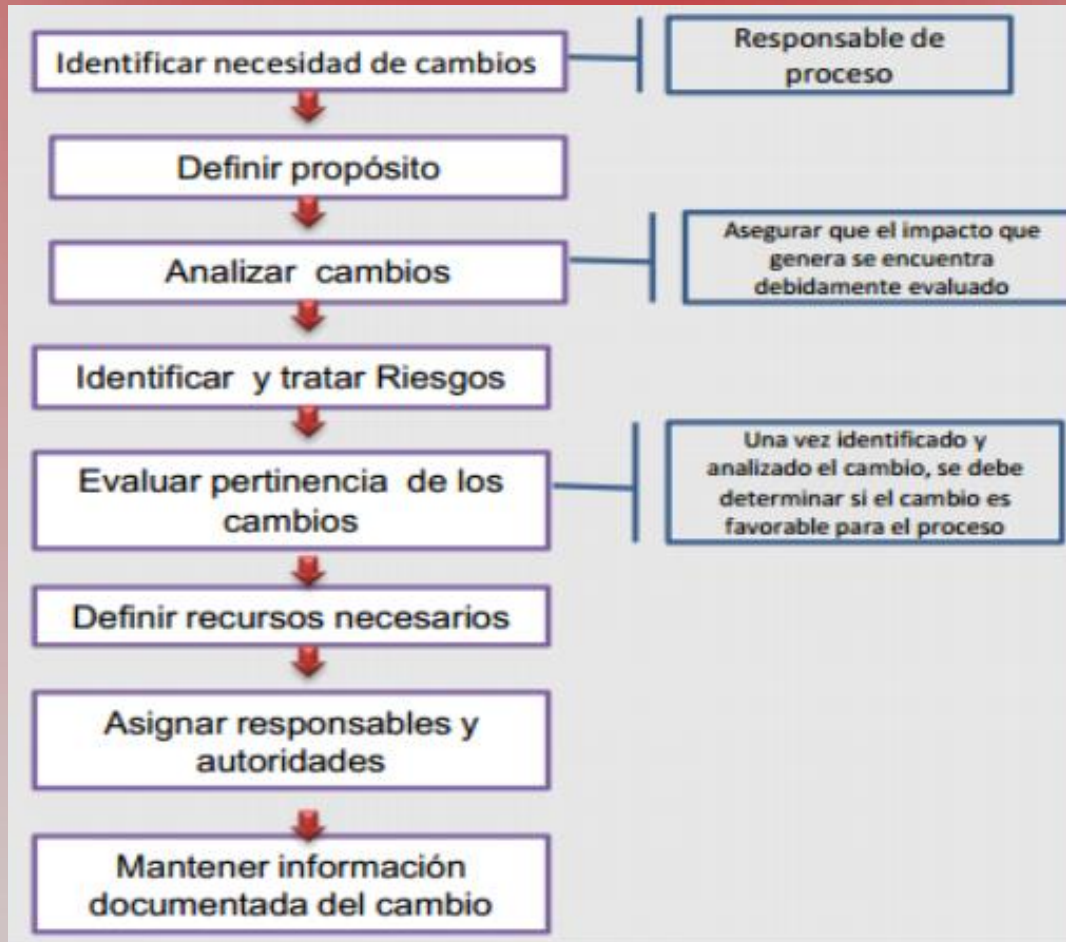
- Infraestructura física (Nuevos sitios)
- Proyectos de inversión
- Nuevos servicios
- Cambios en la legislación aplicable
- Cambios en la Norma NTC ISO 9001:2015
- Cambios en la estructura organizativa de la empresa
- Incorporación de nuevas tecnologías informáticas para el desarrollo de las actividades del sistema
- Cambios significativos en alguno de los procesos

Cuando se presente alguna de estas situaciones, la Alta Dirección y líderes de proceso elaboraran el plan con responsables, plazos y recursos para poner en marcha en cambio requerido en la Matriz Gestión del Cambio FR-GC-06.

En revisión por la dirección, se debe evaluar los cambios en el entorno externo e interno que pudieran tener un impacto en la integridad del Sistema. En caso de requerirse, se procede a establecer el respectivo plan de gestión del cambio.

GESTION DEL CAMBIO

Metodología utilizada



GESTION DEL CONOCIMIENTO

YAMEYA entiende la gestión del conocimiento organizacional como el saber hacer o cómo hacer, con el propósito de abordar las cambiantes necesidades y tendencias de acuerdo al contexto de la organización.

Nuestro propósito es asegurar la calidad de los bienes y servicios producidos, asegurando además el adecuado funcionamiento de los procesos, alcanzando así la conformidad del servicio ofertado.

Partimos de dos objetivos principales:

- ✓ Identificar el conocimiento crítico a gestionar, mantenerlo y ponerlo a disposición del personal.
- ✓ Estimular el aprendizaje organizacional y la adquisición de conocimiento futuro.

GESTION DEL CONOCIMIENTO

- ✓ Es así como partimos de la identificación de los diferentes tipos de conocimiento:
- ✓ Explícito: Normas, procedimientos, instructivos, patentes.
- ✓ Tácito: Experiencias previas, conocimientos de éxitos y fracasos
- ✓ Individual: Escalas de valores, cultura de la calidad, cultura del auto cuidado
- ✓ Organizativo: Manejo de proyectos, cultura de la seguridad, valores organizacionales.

De esta manera analizamos que tenemos y que nos falta tanto a nivel interno como a nivel externo para así dar cumplimiento a nuestros dos grandes objetivos.

ANEXOS

CARACTERIZACIONES

- FR-GC-08 Caracterización Gestión Corporativa
- FR-MC-11 Caracterización Gestión Mejora Continua
- FR-GT-02 Caracterización Gestión Transporte
- FR-CO-03 Caracterización Gestión Comercial
- FR-AF-26 Caracterización Gestión Administrativa y Financiera
- FR-GA-02 Caracterización Gestión Afiliación

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
Septiembre de 2016	Emisión del Documento	01
Marzo de 2017	Incorporación de Gestión del Cambio y Conocimiento	02
Octubre 5 de 2017	Actualización de: Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de calidad Principios y Valores Corporativos & comportamiento asociado y mapa de procesos.	03
Enero 5 de 2018	Actualización conforme a SG-SST	04
Marzo 20 de 2018	Actualización Objetivos	05
Enero 21 de 2019	Incorporación de Gestión del Riesgo, fortalecimiento a la estructura estratégica, mejoras en el PHVA de las caracterizaciones, interacciones	06

ELABORÓ

Gestión de Mejora Continua

Luz Enit Ramírez - Gerente Administrativa y Comercial

APROBÓ

Gestión Corporativa

Anibal Amaya M- Gerente General