



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

- Información de la empresa
- Alcance y exclusiones del sistema integrado de gestión
- Misión
- Visión
- Política Integrada de Gestión
- Objetivos Integrados
- Valores y Principios Corporativos
- Factores de Éxito
- Interacción de Procesos
- Mapa de Procesos
- Organigrama
- Caracterizaciones
- Gestión del Cambio

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Se crea como respuesta a la necesidad de un servicio de transporte más dinámico y eficaz, por parte de un municipio en constante crecimiento y notable aumento poblacional.

El 6 de enero de 1995, se registra en la notaría 4^a de Medellín, la escritura de creación de la empresa denominada TRANSPORTES YARUMAL MEDELLÍN YARUMAL LTDA, cuya sigla fuera YAMEYA LTDA.

Se transforma de LTDA a S.A el 29 de agosto de 2005.

ALCANCE Y EXCLUSIONES DE LA NORMA ISO 9001: 2015

ALCANCE: prestación de servicios de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros entre la localidad de Yarumal- Medellín- Yarumal y en la modalidad de servicios especiales con radio de acción Nacional.

EXCLUSIONES: La empresa excluye de su sistema integrado de gestión el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo, ya que los requisitos están dados por el Ministerio de Transporte, por las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones de los clientes .

7.1.5 Recursos Seguimiento y Medición, para la prestación del servicio no se cuenta con dispositivo de seguimiento y medición.

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 fortalecerla en la modalidad de Especiales, con miras a asegurar proyección y crecimiento en el mercado



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

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.

OBJETIVOS INTEGRADOS DE GESTIÓN

- 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 y el trabajo en equipo.
- 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.

PRINCIPIOS Y VALORES

Seguridad
Enfoque al Cliente
Responsabilidad
Trabajo en Equipo
Respeto
Integridad
Innovación
Productividad



FACTORES DE ÉXITO

- Fortalecer el servicio a través de la cultura organizacional
- Mantener la innovación en el parque automotor.
- Innovar en el servicio con herramientas informáticas.
- Optimizar costos para sostener precios competitivos.
- Fortalecer la modalidad de transporte de servicios especiales.



INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de Transportes Yameya definió y documentó sus procesos de acuerdo al Mapa de Procesos de la empresa:

Luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del sistema integrado de gestión, así:

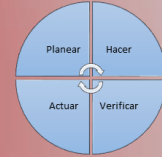
- **Procesos Estratégicos:** Procesos que definen directrices a los demás procesos del sistema integrado de gestión de la empresa.
- **Procesos Operacionales:** Procesos que generan valor directamente a la razón de ser (misional) del negocio.
- **Procesos de Apoyo:** Procesos que contribuyen y dan soporte a la gestión de otros procesos.

MAPA DE PROCESOS

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

ORGANIGRAMA



CARACTERIZACIONES

Los aspectos y actividades más importantes de los procesos, se encuentran consignadas en las caracterizaciones, las cuales, de manera general, brindan un bosquejo del funcionamiento u operatividad del proceso. En la caracterización se muestra el funcionamiento del proceso de acuerdo a los siguientes aspectos: Proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, recursos, documentos, requisitos, indicadores, seguimiento y controles. Por cada proceso Gerencial, Principal y de Apoyo se definió una caracterización. Ver Anexos.

GESTION DEL CAMBIO

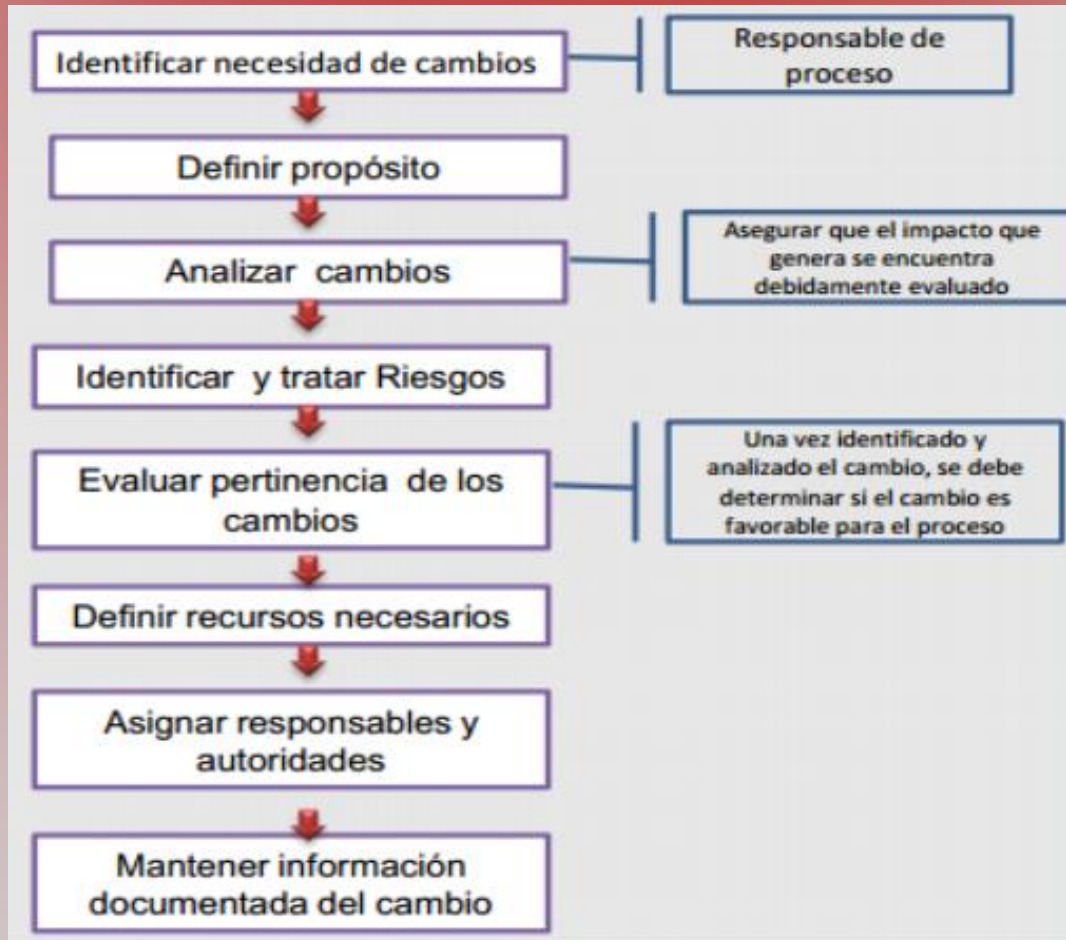
Cuando la empresa YAMEYA tenga la necesidad de un cambio en el SGC, el cambio se llevará a cabo de forma planificada y sistemática, de acuerdo a la matriz de gestión del cambio.

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 los mismos.

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

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.

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Septiembre de 2016 | Emisión del Documento | 01 |
| Marzo de 2017 | Incorporación Gestión del Cambio y del 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 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Elaboró: Cargo: Gestión Calidad</p> <p>Nombre: Luz Enit Ramírez, Teresita Múnera, Olga López</p> | <p>Aprobó: Cargo: Alta Dirección</p> <p>Nombre: Anibal Amaya.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|