



LOGÍSTICA

**INTEGRA**

*Tranquilo, en logística estamos contigo*

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



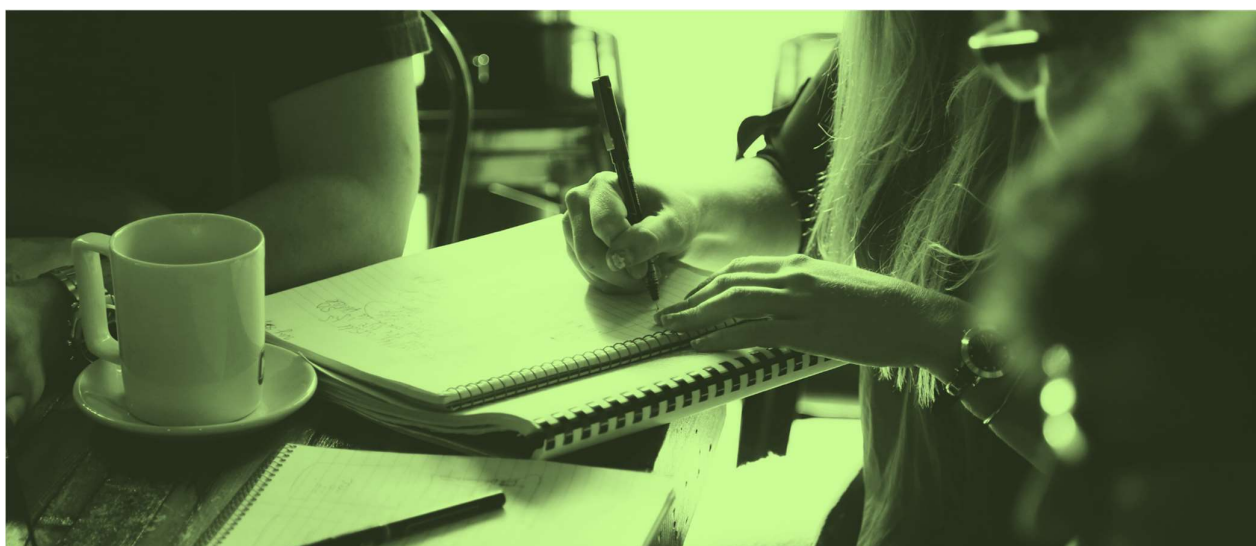
**Andrea Diaz**

**Gerente HSEQ y SAC**

## Resumen ejecutivo

Se ha actualizado el informe de Revisión por la Dirección de Integra Logística con el fin de determinar los niveles de adecuación, conveniencia, eficacia y apoyo a las metas organizacionales del SIGCS.

Este informe se realiza de forma anual con corte a 31 de diciembre de 2023



Este informe da a conocer los logros y desafíos en la Gestión Integrada de nuestra compañía en lo relacionado con la Gestión de Calidad, la Gestión de Seguridad en la Cadena de Suministro, la Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo y el Plan Estratégico de Seguridad Vial y los resultados ambientales de la compañía.

La Alta Dirección revisa anualmente el SIGCs definiendo unas variables de entrada entre las que se incluyen:

- Revisiones anteriores
- Cambios en contexto, en el alcance, en las necesidades y expectativas de las partes interesadas y en la gestión del riesgo.
- La información de desempeño y tendencias en requisitos legales, reglamentarios, resultados de las evaluaciones de desempeño, Auditorías internas, Acciones Correctivas, resultado de mejoras y asignación de recursos

## **POLÍTICA DEL SIGCS**

INTEGRA CADENA DE SERVICIOS S.A.S., se compromete con sus clientes a prestarles el servicio de transporte de carga terrestre y mensajería, satisfaciendo sus necesidades y especificaciones, con los mejores estándares de calidad, seguridad y confiabilidad, manteniendo siempre una alineación con los estándares y requisitos legales mediante la aplicación de su sistema de gestión Integral, garantizando el cumplimiento de los siguientes lineamientos: I. Garantizar la tranquilidad y satisfacción de nuestros clientes. II. Innovar y mejorar continuamente los procesos. III. Garantizar el uso racional de los recursos bajo una cultura de responsabilidad ecológica. IV. Garantizar el desarrollo social con equidad entre nuestros grupos de interés. V. Prevenir el narcotráfico, contrabando, lavado de activos y financiación del terrorismo. VI. Prevenir los riesgos de corrupción y soborno en todos los niveles de la compañía

## ACUERDOS DE REVISIONES ANTERIORES

A continuación, se detalla el seguimiento a las acciones planeadas en la revisión por la dirección de la vigencia 2023 así:

| No. | COMPROMISO  | SEGUIMIENTO  | ESTADO  |
|-----|---|--|---------|
| 1   | Revisión de Cuestiones Internas y Externas  | Se realizó una actualización a la evaluación de las CI y CE  | Cerrada |
| 2   | Seguimiento a las acciones derivadas de las PQR   | Se cuenta con un consolidado de acciones derivadas de las PQR el cual a 2023 se gestionó de manera óptima en relación con 2021     | Cerrada |
| 3   | Seguimiento a Indicadores   | Presidencia realiza un comité bilateral con cada líder para hacer el seguimiento a los indicadores                                 | Cerrado |
| 4   | Seguimiento a NC derivadas de auditorías PESV   | Se cuenta con un consolidado de acciones derivadas de las NC PESV el cual a 2023 se gestionó de manera óptima en relación con 2021 | Cerrada |
| 5   | Desincorporar la mayor cantidad de módulos de SISPOSTAL para potencializar la nueva herramienta SISCORE | Se desincorporó SISPOSTAL solo queda un tema de Claro que aún no ha migrado  | Cerrado |
| 6   | Mejorar el desempeño de los Procesos de Selección de TH y de Gestión del Plan de Capacitación           | Talento humano a mejorado la gestión de sus procesos lo cual se evidencia en sus indicadores de seguimiento mensual                | Cerrada |
|     |   |  |         |

Compromisos Abiertos: No hay

## **CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SIGCS**

De conformidad con el análisis de los cambios en el contexto de las cuestiones internas y externas de la organización que afecten el SIGCS se evidencian las siguientes

### **I.1 Cambios en Contexto**

La empresa no sufrió cambios en su contexto interno, se actualizaron las fuerzas externas debido a la volatilidad política e inestabilidad económica post pandemia.

### **I.2 Cambios en Alcance**

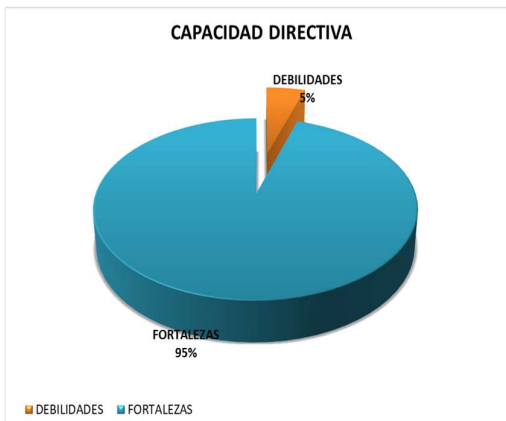
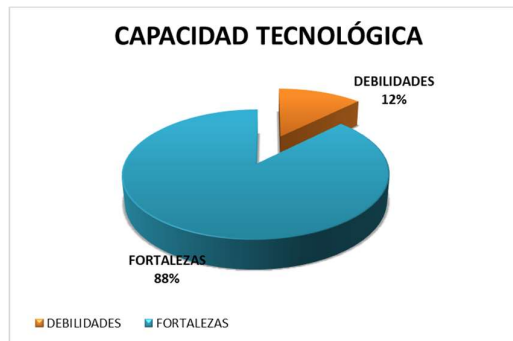
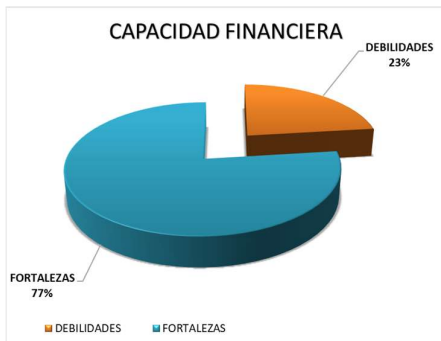
Se mantuvo el alcance del sistema de Integra.

### **I.3 Cambios en Necesidades y Expectativas**

Las Necesidades y expectativas no se actualizaron en el año 2023.

## PCI – Perfil de Capacidad Interna

En el 2023 se realizó un Perfil de Capacidad Interna en Integra, los resultados se muestran en las gráficas que siguen y al final se muestra un resumen de las acciones generadas para tratar las debilidades internas encontradas en las diferentes dimensiones del Perfil.



Dentro de las principales Debilidades se encuentran la falta de liquidez en la parte financiera la cual se está trabajando con temas de ajustes en procesos de facturación y negociación con clientes.

En temas de tecnología existe una debilidad en la implementación de nuevas plataformas tecnológicas, especialmente temas de planeación y programación de operaciones las cuales se están trabajando por parte del área de TI.

En cuanto a competitividad se encontraron debilidades en incursión en el mercado, la publicidad como punto débil se trabajó en el 2023 especialmente en temas de redes.

En temas de Talento Humano se han venido cerrando brechas en cuanto a la gestión de Capacitación y la disponibilidad y rotación de Colaboradores.

En cuanto a Seguridad vial la empresa ha venido trabajando en el aspecto del comportamiento humano que representa un alto nivel de impacto en cuanto a las novedades viales que se han presentado, por ejemplo, cumplimiento de normativa relacionada con velocidad en las carreteras y algunas disposiciones como parquear en sitios prohibidos; se sigue trabajando con los conductores para cerrar esta brecha que se documenta en Vigía.

Las fortalezas de la compañía se encuentran enmarcadas en los siguientes aspectos:

- Asignación de presupuestos para SIGCS
- Administración del capital
- Mantenimiento de plataformas actuales de información
- Infraestructura, ya que contamos con 5 sedes a nivel nacional con los más altos estándares para el manejo de productos farmacéuticos.
- La empresa cuenta con certificación ISO:9001 2015 y BASC V5 que la hacen mas competitiva y segura en el mercado.
- Integra está ganando nombre y reputación en el marco de la logística por sus exitosos proyectos e innovadores servicios.
- La calidad del servicio y la innovación como punta de lanza para el desarrollo de nuestras operaciones.
- Contamos con un direccionamiento estratégico claro y una estructura organizacional adecuadas para el logro de los objetivos planteados por la organización.
- Se cuenta con un sistema de Salud y Seguridad en el trabajo que permite contar con puestos seguros y trabajadores comprometidos con su bienestar e integridad.

## DOFA – DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS

- En el 2023 se actualizó el DOFA , incluyendo los aportes del sistema de gestión ambiental, como parte del ejercicio estratégico de la compañía. Del cual se derivaron acciones encaminadas a convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

| FACTORES EXTERNOS |   | N° | OPORTUNIDADES   | N° | AMENAZAS  |
|-------------------|---|----|---|----|---|
|                   |   |    |   |    |   |
| FACTORES INTERNOS |   | 1  | Disponibilidad de crédito   | 1  | Inflación   |
|                   |   | 1  | Poder de negociación de los clientes  | 1  | Tasa de interes   |
|                   |   | 1  | Poder de negociación con lo proveedores   | 2  | Cambio tecnológico  |
|                   |   | 2  | Desarrollo y uso de las TIC   | 3  | Agresividad de la competencia   |
|                   |   | 2  | Facilidad de acceso a nuevas tecnología   | 3  | Manifestaciones en carretera  |
|                   |   | 2  | Servicios innovadores   | 3  | Mal estado de las carreteras  |
|                   |   | 2  | Aliados estrategicos sistemas de gestion  | 3  | Deterioro o daño del material transportado, por factores  |
|                   |   | 2  | Aplicación de nueva tecnología a la prestacion del  | 4  | Planes anti contrabando   |
|                   |   | 3  | Nivel de empleo   | 5  | Costo mano de obra  |
|                   |   | 3  | Competencia desleal   | 6  | Cambio de legislación ambiental   |
|                   |   | 3  | Programas públicos de capacitación  | 6  | Incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 14001 de 201  |
|                   |   | 4  | Nuevas reglamentaciones de control a transporte   | 6  | Cambio en el Ordenamiento territorial   |
|                   |   | 4  | Estilo de vida saludable  |    |   |
|                   |   | 5  | Migración a la ciudad   |    |   |
|                   |   | 5  | Entrada de nuevos competidores  |    |   |
|                   |   | 6  | Generación de vectores  |    |   |
|                   |   | 6  | Acumulación de residuos   |    |   |
|                   |   | 6  | Incumplimiento en la legislación Ambiental Colombiana   |    |   |
| N°                | FORTALEZAS                                    | N° | ESTRATEGIA FO   | N° | ESTRATEGIA FA   |
| 1                 | Admon del capital                             | 1  | Apertura de nuevos clientes, nacionales e internacionales teniendo en cuenta los planes y proyectos empresariales direccionados a los objetivos de la compañía y su capacidad de endeudamiento. | 1  | Plantear un control de los tiempos de recaudo de los clientes para medir el flujo y de financiación así como de medir la efectividad o alivio de las nuevas líneas impulsadas, y de líneas actuales que afectan de manera directa la liquidez de la compañía. |
| 1                 | Indicadores financieros                       |    |   |    |   |
| 1                 | presupuesto del SIGSC                         |    |   |    |   |
| 1                 | Presupuesto del SGA                           |    |   |    |   |
| 1                 | Cap. endeudamiento                            |    |   |    |   |
| 1                 | Rentabilidad                                  | 2  | Implementar nuevas plataformas digitales para la mejora y optimizacion de los procesos.   | 2  | Identificar nuevas acciones para optimizar los procesos internos y poder dar agresividad comercial  |
| 2                 | Mantenimiento equipos y softwares             |    |   |    |   |
| 2                 | Obsolescencia tecnológica                     |    |   |    |   |
| 2                 | Tecnologías emergentes más eficientes.        |    |   |    |   |
| 2                 | Infraestructura                               |    |   |    |   |
| 2                 | Innovación                                    | 3  | Generar controles en la organización para la establecer estrtrategias para adquisicion de nuevas negociaciones  | 3  | Generar nuevos controles y mediciones para mitigar las afecciones por manifestaciones y deterioro de las carreteras   |
| 2                 | Sistemas de gestion certificados              |    |   |    |   |
| 3                 | cobertura de mercado a nivel nacional         |    |   |    |   |
| 3                 | Costos del servicio a prestar                 |    |   |    |   |
| 3                 | Habilidad de competir con precios             |    |   |    |   |
| 3                 | Reconocimiento de la empresa en el sector     | 3  |   |    |   |
| 3                 | Control de riesgos asociados al cliente final |    |   |    |   |
| 3                 | Calidad del Servicio                          |    |   |    |   |
| 3                 | plan estrategico de seguridad vial            |    |   |    |   |



|    |   |    |   |    |   |
|----|---|----|---|----|---|
| 4  | Estructura organizacional                               | 4  | Implementar nuevos controles asociados al transporte en el sistema de gestión basados en nuevas reglamentaciones aplicables a los procesos misionales de la organización. | 4  | Validar nuevos controles o medidas requeridas para aplicar al momento de la entrega de la mercancía               |
| 4  | Direccionamiento estratégico                            |    |   |    |   |
| 4  | Objetivos empresariales                                 |    |   |    |   |
| 4  | Participación activa de la dirección                    |    |   |    |   |
| 4  | Documentación de cargos y procesos                      |    |   |    |   |
| 4  | Control de procesos                                     |    |   |    |   |
| 4  | Indíces de desempeño                                    | 5  | Fomentar nuevos planes o proyectos hacia el trabajador con el fin de dar bienestar laboral y cumplimiento normativo aplicables  | 5  | Promover bienestar laboral y estilos de vida saludable basados bajo exámenes ocupacionales periódicos             |
| 5  | Respuesta rápida ante inconvenientes                    |    |   |    |   |
| 5  | Gestión de talento humano                               |    |   |    |   |
| 5  | Bienestar laboral                                       |    |   |    |   |
| 5  | Clima organizacional                                    |    |   |    |   |
| 5  | Experiencia   |    |   |    |   |
| 5  | participación y consulta                                | 6  | Realizar revisiones constantes a cada programa ambiental planteado  | 6  | Mantener actualizada y disponible la matriz de legislación  |
| 5  | Seguridad y salud en el trabajo                         |    |   |    |   |
| 6  | Gestión institucional                                   |    |   |    |   |
| 6  | Disposición al cambio                                   |    |   |    |   |
| 6  | Coordinación HSE  |    |   |    |   |
| 6  | Generación de planes, programas y proyectos ambientales |    |   |    |   |
| N° | DEBILIDADES   | N° | ESTRATEGIA DO   | N° | ESTRATEGIA DA   |
| 1  | Liquidez  | 1  | Crecimiento organizacional y continuidad de negocio, con políticas y favorecimientos gubernamentales  | 1  | Generar control en los procesos susceptibles a posible corrupción que puedan afectar el negocio                   |
| 1  | Ahorro de seguridad                                     |    |   |    |   |
| 2  | Nuevas plataformas de control                           | 2  | Mantener los puntos de control para la optimización de los servicios prestados y poder prevenir sobre costos o incursiones que se deseen hacer                            | 2  | Uso de tecnologías para poder optimizar todo los procesos misionales con nuevas tecnologías                       |
| 2  | Sistemas de control del servicio                        |    |   |    |   |
| 2  | Valor agregado del producto                             | 3  | Plantear estrategias para mejorar la infraestructura física en la organización  | 3  | Realizar campañas de capacitación con apoyo de la caja de compensación para bienestar y salud de los trabajadores |
| 3  | Estrategias y planes de acción                          |    |   |    |   |
| 4  | capacitación  | 4  | Identificar por medio de los líderes de procesos que tipo de formación requiere su personal para mejorar las actividades y labores desempeñadas                           | 6  | Realizar campañas de concientización ambiental  |
| 4  | Disponibilidad de recurso humano                        |    |   |    |   |
| 5  | Publicidad  | 5  | Generar nuevas estrategias para adquisición de nuevos clientes y negociaciones  | 6  | Involucrar a todo el personal en el control de impactos   |
| 5  | Incursión en el mercado                                 |    |   |    |   |
| 6  | Control, eliminación y mitigación de impactos           | 6  | Involucrar a todas la partes interesadas en el sistema de gestión ambiental a través de actividades que incentiven una cultura ambiental                                  | 6  | Impulsar una cultura ambiental dentro y fuera de la empresa   |
| 6  | Desinterés por las partes interesadas                   |    |   |    |   |
| 6  |   |    |   |    | Promover con nuestros proveedores cultura ambiental   |

## Estrategias FO

| ESTRATEGIAS FO |   |   |   |
|----------------|---|---|---|
| Nº             | TIPO DE ESTRATEGIA  | FORMULA O MEDICION  | SEGUIMIENTO ANUAL A NUEVAS ESTRATEGIAS  |
| 1              | Apertura de nuevos clientes, nacionales e internacionales teniendo en cuenta los planes y proyectos empresariales direccionados a los objetivos de la compañía y su capacidad de endeudamiento. | 1. Se dio apertura de nuevos negocios a nivel nacional<br>2. Realizar apertura de nuevas sedes a nivel nacional | Se realiza nueva negociacion con el cliente FMC y se realiza apertura de nuevas sedes a nivel nacional (barranquilla, bucarmanaga, medellin, cali, funza) |
| 2              | Implementar nuevas plataformas digitales para la mejora y optimizacion de los procesos.   | Indicador de cumplimiento de integraciones realizadas en la organización  | Se evidencia por evaluación de proveedores, semestral y adicional la modificación de información registrada en el listado de proveedores.                 |
| 3              | Generar controles en la organización para la establecer estrategias para adquisicion de nuevas negociaciones  | Verificación de nuevos proyectos y posibles nuevos clientes   | Se realiza accion de gestion del cambio donde se evidencia que se contempla el nuevo proyecto de I  |
| 4              | Implementar nuevos controles asociados al transporte en el sistema de gestion basados en nuevas reglamentaciones aplicables a los procesos misionales de la organización.                       | Modificar toda la estructura organizacional de acuerdo al nuevo alcance   | Se cuenta con un responsable de la implementación del SGI en toda la organización.<br>Realizar seguimiento en el proceso de                               |
| 5              | Fomentar nuevos planes o proyectos hacia el trabajador con el fin de dar bienestar laboral y cumplimientos normativos aplicables  | generacion de nuevas actividades de bienestar en la compañía  | Se jornadas de celebracion de cumpleaños y espacios de compartir  |
| 6              | Realizar revisiones constantes a cada programa ambiental planteado  | Generar indicadores a cada uno de los planes  | Ese relaizan jornadas de evaluacion de indicadores  |

## Estrategias FA

| ESTRATEGIAS FA |   |   |   |
|----------------|---|---|---|
|                | TIPO DE ESTRATEGIA  | FORMULA O MEDICION  | SEGUIMIENTO ANUAL A NUEVAS ESTRATEGIAS  |
| 1              | Plantear un control de los tiempos de recaudo de los clientes para medir el flujo y de financiación así como de medir la efectividad o alivio de las nuevas líneas impulsadas, y de líneas actuales que afectan de manera directa la liquidez de la compañía. | Se hace un control a las facturas que ya están vencidas y cuando se entregan los proyectos en facturar de manera oportuna.                                    | Se plantea un control de los tiempos de recaudo de los clientes para medir el flujo y de financiación así como de medir la efectividad o alivio de las nuevas líneas impulsadas, y de líneas actuales que afectan de manera directa la liquidez de la compañía. |
| 2              | Identificar nuevas acciones para optimizar los procesos internos y poder dar agresividad comercial  | Incrementar la capacidad de servicio de la compañía   | Se generan ampliaciones a nivel nacional que permite dar cobertura  |
| 3              | Generar nuevos controles y mediciones para mitigar las afecciones por manifestaciones y deterioro de las carreteras   | Generar con el area de trafico y seguridad controles para notificar a los conductores vias alternas seguras para dar continuidad a la entrega de la mercancía | Se establecen controles viales y notificacion temprana al cliente del cambio de ruta cuando se presenten cierres viales, manifestaciones o afectaciones al servicio prestado  |
| 4              | Validar nuevos controles o medidas requeridas para aplicar al momento de la entrega de la mercancía   | Se establece un nuevo WMS para controlar la mercancía a entregar y controlar las que no den cumplimiento  | Se evidencia que se tiene el control de celulares, cumplimiento en horarios de trabajo, bicicletero para el personal, lockers   |
| 5              | Promover bienestar laboral y estilos de vida saludable basados bajo exámenes ocupacionales periodicos   | Apoyar al personal para generar el control de salud solicitado en exámenes médicos ocupacional  | Se realizan 1 día de la salud donde se promueve   |
| 6              | Mantener actualizada y disponible la matriz de legislación  | Matriz de cumplimiento legal  | Realizar revisiones mensuales de la legislación existente   |

## Estrategias DO

| ESTRATEGIAS DO  |   |   |
|---|---|---|
| TIPO DE ESTRATEGIA  | FORMULA O MEDICION  | SEGUIMIENTO ANUAL A NUEVAS ESTRATEGIAS  |
| 1 Crecimiento organizacional y continuidad de negocios  | Apertura de sucursales en otra ciudad   | De acuerdo a nuevas negociaciones con el cliente FMC se realiza la apertura de 5 nuevas sedes de la compañía en las siguientes ciudades (FUNZA, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, MEDELLIN).                         |
| 2 Mantener los puntos de control para la optimización de la producción y poder prevenir sobre costos o incursiones que se deseen hacer                                      | orden de servicios estandarizados según criterios y negociaciones con los clientes  | Se evidencia que el proceso de facturación se encuentra segregado por cliente y condiciones de facturación (volumen, cajas)   |
| 3 Generar controles en la organización para la establecer estrategias para adquisición de nuevas negociaciones  | Implementación de nuevas tecnologías para el control y manejo de la operación prestada a los diferentes clientes  | Se evidencia el desarrollo de un WMS que permite controlar todos los pasos realizados en la operación misional de la compañía.  |
| 4 Implementar nuevos controles asociados al transporte en el sistema de gestión basados en nuevas reglamentaciones aplicables a los procesos misionales de la organización. | Actualización de plan estratégico de seguridad vial y normatividad aplicable que permita mejorar el servicio que presta la compañía en carga y mensajería.                      | Reuniones de seguridad vial y actualización documental en el sistema PESV   |
| 6 Fomentar nuevos planes o proyectos hacia el trabajador con el fin de dar bienestar laboral y cumplimientos normativos aplicables  | Solicitar a recursos humanos las capacitaciones necesarias para el personal<br>Asumir: Identificar quien necesita de inducción u otro tipo de capacitaciones según se requiera. | Se evidencia que se realiza el plan de bienestar anual con el fin de garantizar un mejor ambiente laboral<br>Se realizan encuestas de satisfacción del ambiente laboral por parte del área de talento humano. |
| 5 Involucrar a todas la partes interesadas en el sistema de gestión ambiental a través de actividades que incentiven una cultura ambiental                                  | Auditorías a proveedores externos, lista de asistencia a eventos y charlas organizadas por integra  | Se evidencia la disposición de los proveedores en cuanto a las auditorías y de las partes interesadas al asistir a charlas programadas.   |

## Estrategias DA

| ESTRATEGIAS DA  |  |  |
|---|--|--|
| TIPO DE ESTRATEGIA  | FORMULA O MEDICION   | SEGUIMIENTO ANUAL A NUEVAS ESTRATEGIAS   |
| 1 Generar control en los procesos susceptibles a posible corrupción que puedan afectar el negocio                   | Control en los procesos que tienen información confidencial de la organización, manejo por medio de contratos, políticas internas e inspecciones aleatorias  | Se verifica que se tengan las políticas vigentes firmadas y conservadas en las carpetas de cada empleado, controles establecidos con los conductores aliados para la prestación del servicio |
| 2 Uso de tecnologías para poder optimizar todo los procesos misionales con nuevas tecnologías                       | Diferentes tipos de capacitaciones o formación que pueda ser suministrada al personal para uso de nuevas estrategias tecnológicas<br><del>Adquisición de nueva maquinaria e implementación tecnológica</del> | Ejecución de optimización de procesos, capacitación en el nuevo WMS, donde se establezca nuevo manejo del proceso de carga   |
| 3 Realizar campañas de capacitación con apoyo de la caja de compensación para bienestar y salud de los trabajadores | Solicitar apoyo de organizaciones externas (ARL, Caja de Compensación) para la capacitación y formación al personal asegurando su bienestar laboral y condiciones de seguridad                               | Se modifica el plan de entrenamiento con campañas realizada por la arl sura  |
| 4 Realizar campañas de concientización ambiental  | Campañas medio ambientales planeadas y realizadas al personal en general.  | Se realizan las campañas planteadas en cuanto al buenas prácticas ambientales.   |
| 5 Involucrar a todo el personal en el control de impactos   | Dar a conocer al personal los impactos que se generan y como controlarlos  | Se le da a conocer al personal los impactos, como controlarlos y mitigarlos.   |
| 6 Impulsar una cultura ambiental dentro y fuera de la empresa   | Realizar capacitaciones y eventos con los colaboradores y darles a entender que el medio ambiente es tema de todos dentro y fuera de las instalaciones de la empresa   | Se realizan charlas a fin de fomentar el cuidado del medio ambiente dentro y fuera de las instalaciones.   |
| 7 Promover con nuestros proveedores cultura ambiental   | Realizar capacitaciones y eventos con nuestros proveedores y darles a entender que el medio ambiente es tema de todos.   | Se realizan eventos con el fin de dar a conocer temas que fomentan la cultura ambiental.   |

## **INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL SIGGCS INCLUIDAS TODAS**

### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Durante la vigencia 2023 Integra Cadena de Servicios SAS no realizó su encuesta de satisfacción de clientes, sin embargo, en comités realizados con los diferentes clientes se tuvo en cuenta para la medición de la satisfacción del cliente las PQRs tramitadas en el 2023 y las novedades operacionales presentadas en el curso normal de la prestación de nuestros servicios.

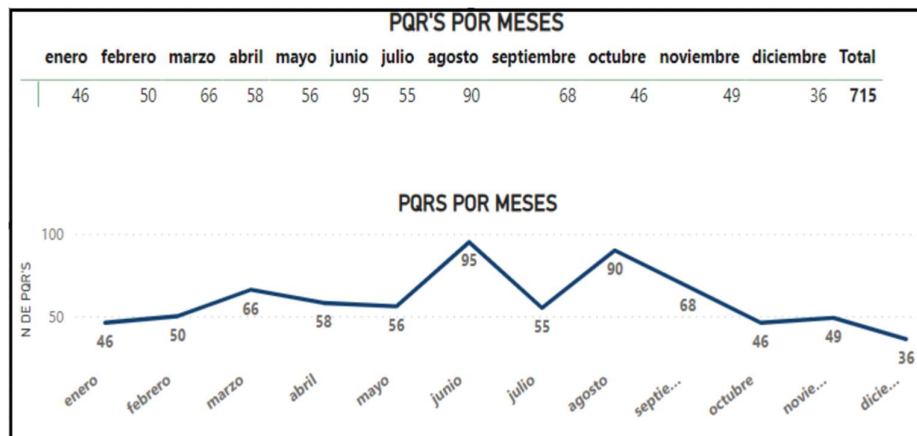
### **Encuestas de Satisfacción**

Para el año 2023 no se ejecutaron encuestas de satisfacción, según la encuesta realizada en el año 2023 se obtuvo una satisfacción total de 75%

## PETICIONES – QUEJAS Y RECLAMOS

### PQRs

Para el año 2023 se recibieron 715 PQR los cuales se generaron los respectivos planes de acción y se entregó respuesta a los requerimientos de los clientes.



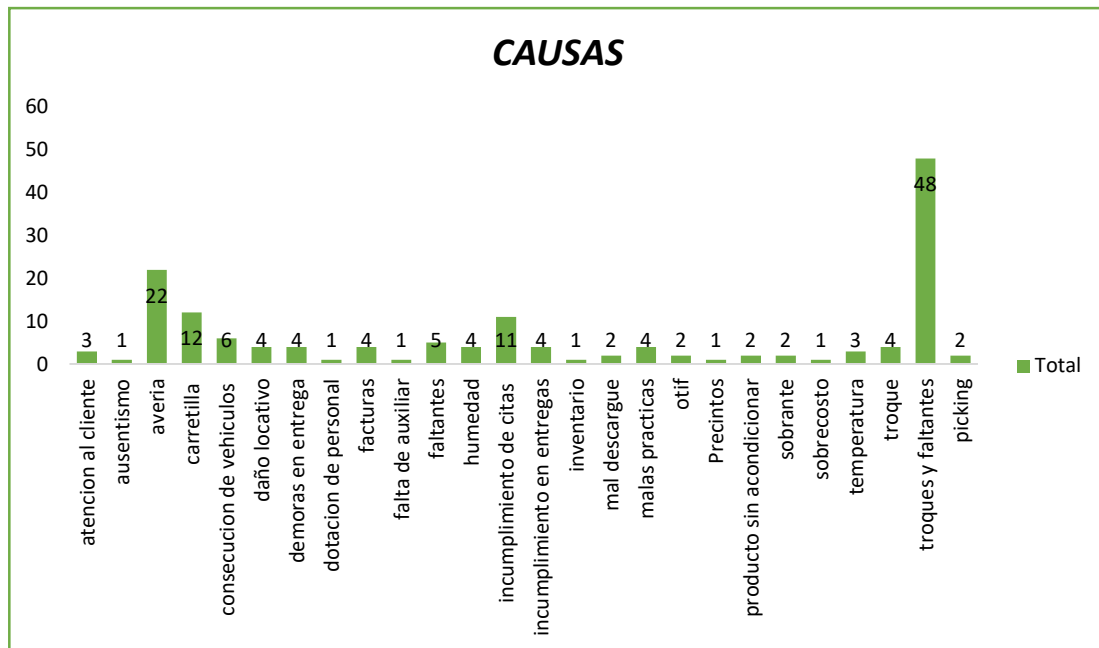
### Novedades

Se analizaron las novedades presentadas en el 2023 lo cual permite evidenciar que el 1.37% de los servicios presentaron novedad.

| CON NOVEDAD | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | Total |
|-------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| SIN NOVEDAD | 7192  | 7190    | 7875  | 6854  | 7416 | 8458  | 6657  | 7492   | 8119       | 7725    | 6022      | 7668      | 88654 |
| CON NOVEDAD | 99    | 113     | 129   | 60    | 99   | 103   | 89    | 106    | 142        | 92      | 98        | 105       | 1232  |
| Total       | 7291  | 7303    | 8003  | 6914  | 7515 | 8560  | 6746  | 7598   | 8260       | 7817    | 6119      | 7772      | 89884 |

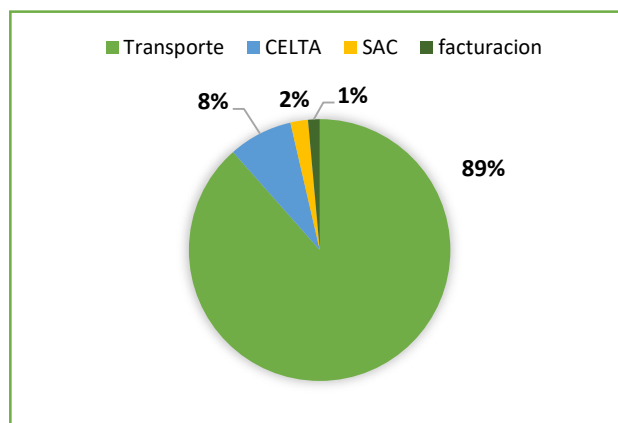


En el 2023 se recibieron 715 PQR las cuales corresponden a los siguientes motivos:

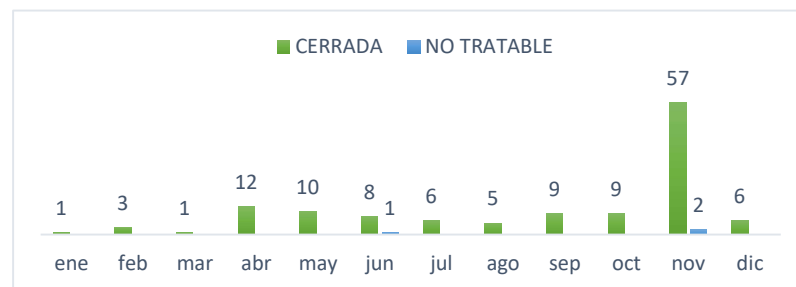


El análisis indica que las 2 causas mas frecuentes de quejas son los troques y faltantes y las averías; hay que tener en cuenta que dichas causales se presentan principalmente en el cliente Fresenius Kabi, el cual es el que monta PQR's en el sistema Tendency.

### Áreas que generan las PQRs



### Áreas que generan las PQR's

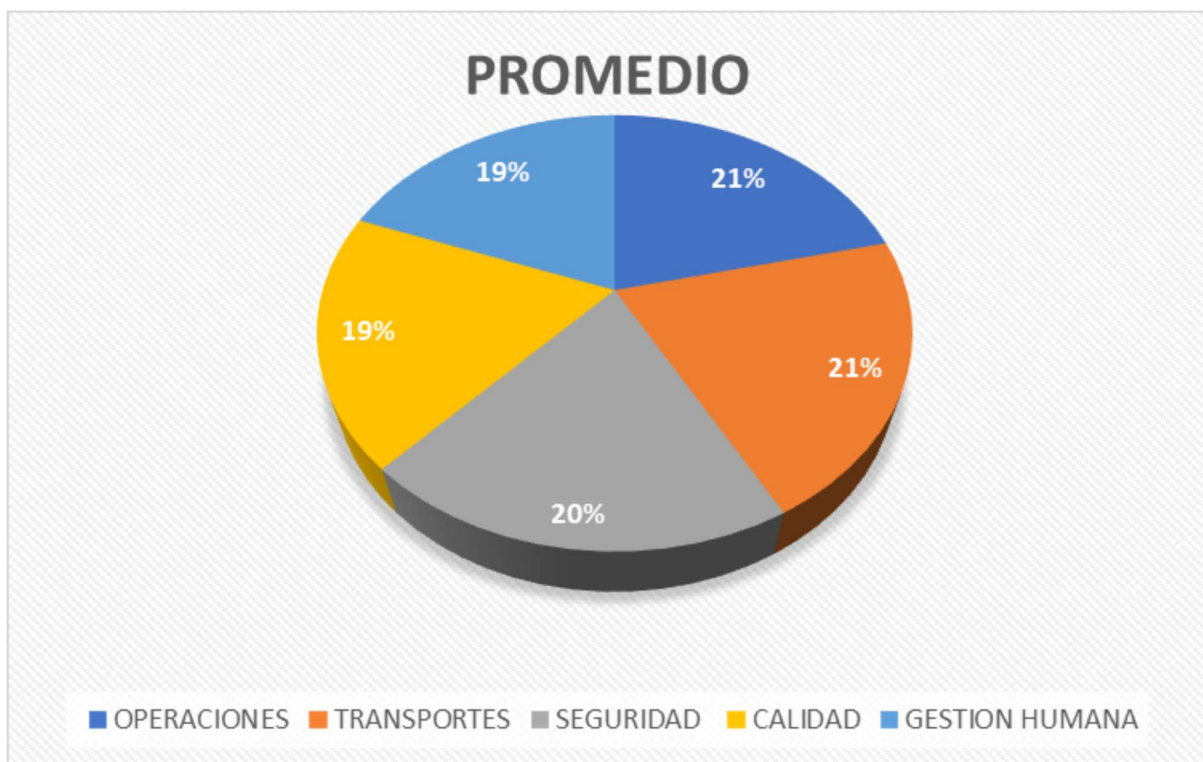


### CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:

- Realizar planes de acción concretos para atacar las principales causas de las PQR
- Realizar cumplimiento en las fechas de cierre de estas.
- Entre las acciones transversales está la capacitación a los colaboradores de los diferentes procesos, especialmente de Transporte.
- El área de tráfico no tiene la capacidad de hacer seguimiento a todos los vehículos y sus pedidos.
- Las medidas implementadas para el reporte a través de SISCOR deben reforzarse para contar con información en tiempo real y poder gestionar de manera inmediata las novedades.

## DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

| AREA           | PROMEDIO | TOTAL, EVALUADOS |
|----------------|----------|------------------|
| OPERACIONES    | 149,5    | 104              |
| TRANSPORTES    | 146,5    | 23               |
| SEGURIDAD      | 140,1    | 2                |
| CALIDAD        | 132,6    | 14               |
| GESTION HUMANA | 135,3    | 3                |





De las evaluaciones realizadas correspondientes al personal activo en el 2023 encontramos un promedio entre 130 a 150 donde se encuentra entre los puntajes de 130 a 140, aspectos a mejorar para el desarrollo de las funciones, dentro de esta puntuación encontramos a las áreas de Calidad -HSEQ, Gestión Humana.

Entre 140 a 150 encontramos un desempeño positivo del desarrollo de las funciones en las áreas de Operaciones, Transportes y Seguridad.

Se entrará a evaluar más minuciosamente cada aspecto que se evaluó para la proyección de mejora a realizar en los aspectos críticos.

#### **ACCIÓN DE MEJORA**

Se genera un plan de capacitación optimo a las necesidades de mejora del personal en el desarrollo de los procesos, durante el 2024.

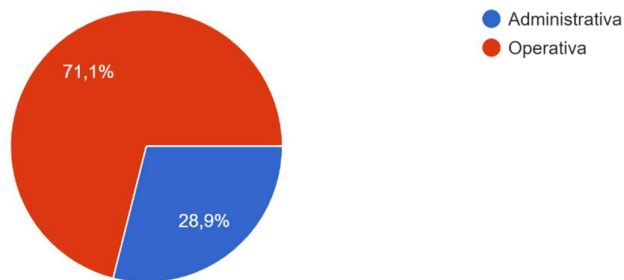
## SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

En el mes de enero de 2024, se remitió la encuesta de satisfacción correspondiente al año 2023, la encuesta realizada, tiene como finalidad evaluar 3 aspectos, características de la labor, percepción del liderazgo recibido por el jefe inmediato y características individuales propias de la persona.

De la encuesta realizada se presentaron los siguientes resultados:

### CARACTERÍSTICAS DE LA LABOR:

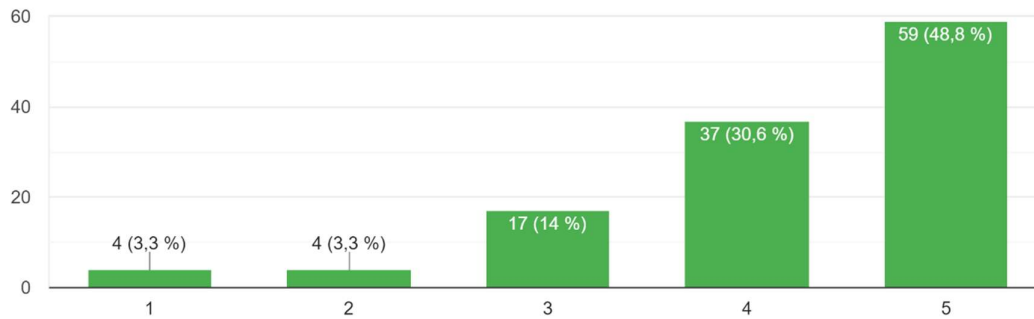
Area de trabajo  
121 respuestas



Análisis: De la población total que brindó respuesta a la encuesta de satisfacción, el 71% corresponde al área operativa y el 28% corresponde al área administrativa

### 1. En mi trabajo aprendo cosas nuevas

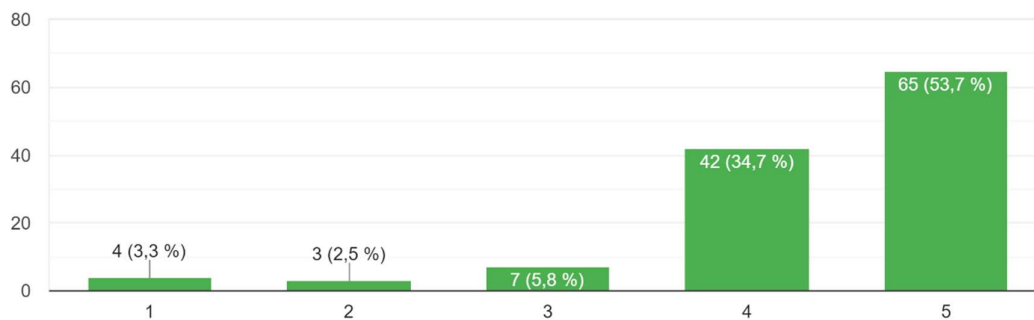
121 respuestas



Análisis: El 78.8% de la población indica aprender cosas nuevas en su trabajo, el 6.6% de la población no están de acuerdo con el enunciado.

### 2. En general consigo los objetivos que me propongo en mi cargo

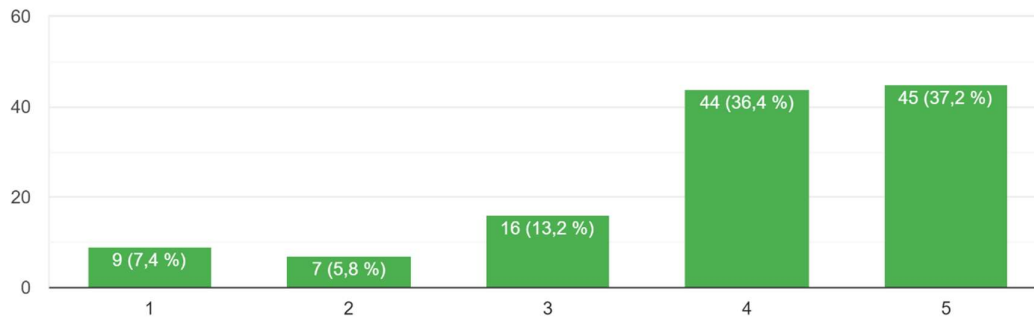
121 respuestas



Análisis: El 87.7% de las personas encuestadas, indican dar cumplimiento con los objetivos propios de su cargo

### 3. En mi cargo tengo autonomía para trabajar a mi gusto

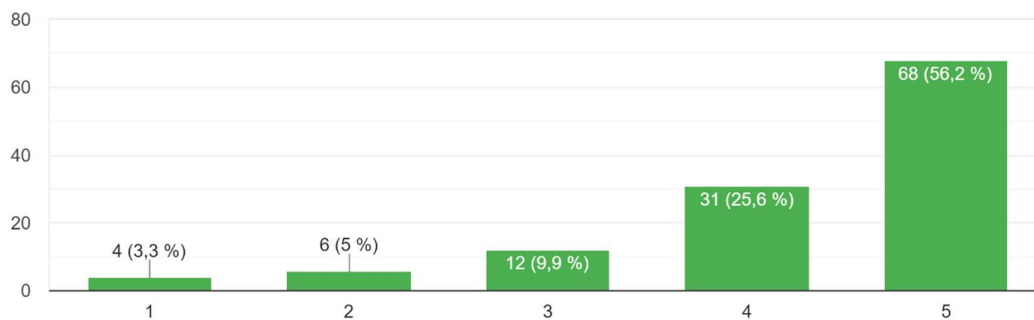
121 respuestas



Análisis: 89 personas, correspondientes al 73.6% de la población encuestada, aseguran estar de acuerdo con que presentan autonomía dentro de su trabajo.

### 4. Me informan con claridad las funciones de mi cargo

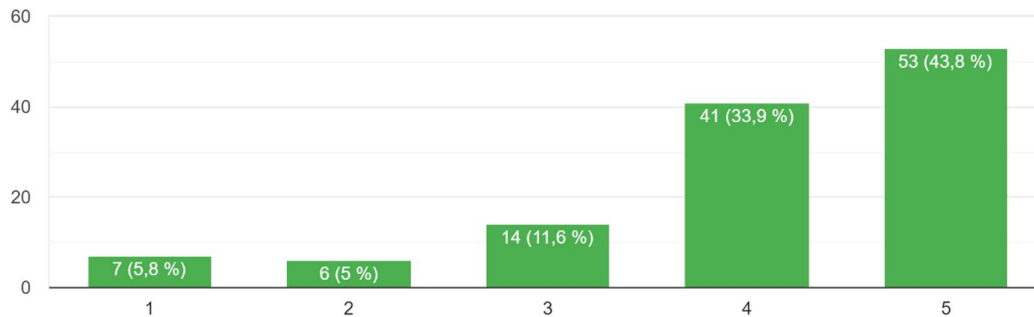
121 respuestas



Análisis: El 81.6% de la población encuestada, asegura recibir información clara con respecto a sus funciones y responsabilidades, lo cual facilita la ejecución eficiente de las mismas.

### 5. Desde mi cargo puedo hacer propuestas de mejora

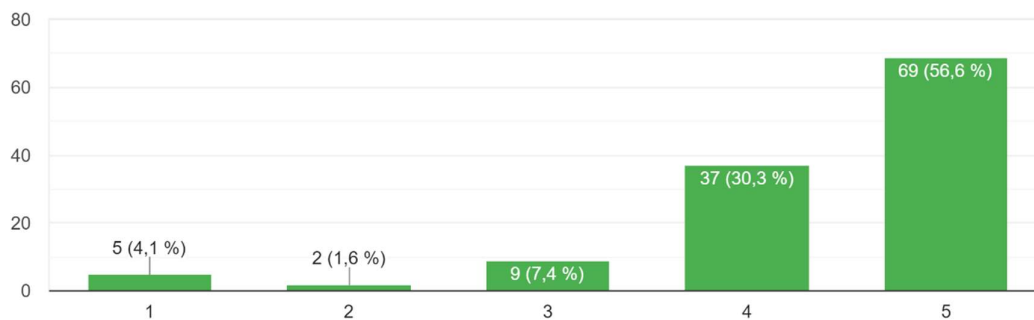
121 respuestas



Análisis: El 77.7% de la población encuestada indica poder realizar propuestas de mejora desde el cargo que desempeña, evidenciando que, dentro de la organización se promueve la creatividad y los procesos de mejora continua independientemente del rol desempeñado.

### 6. Mi cargo me ofrece estabilidad laboral

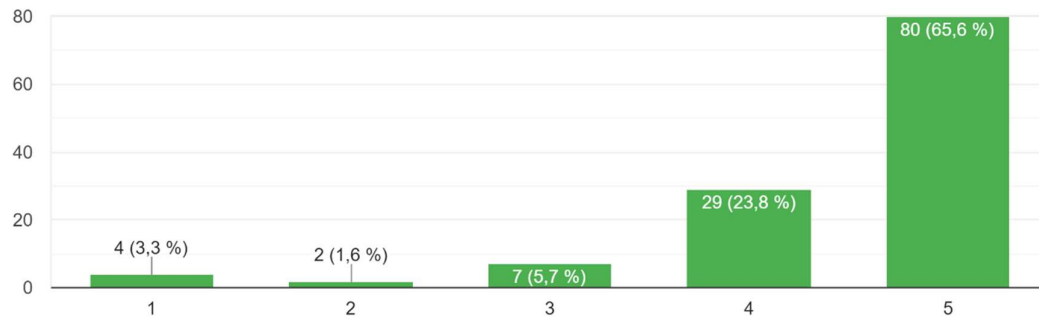
122 respuestas



Análisis: Dentro del total de la población encuestada, el 86.9% de la población indica que la empresa le brinda estabilidad laboral dentro del cargo que desempeña actualmente.

### 7. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo

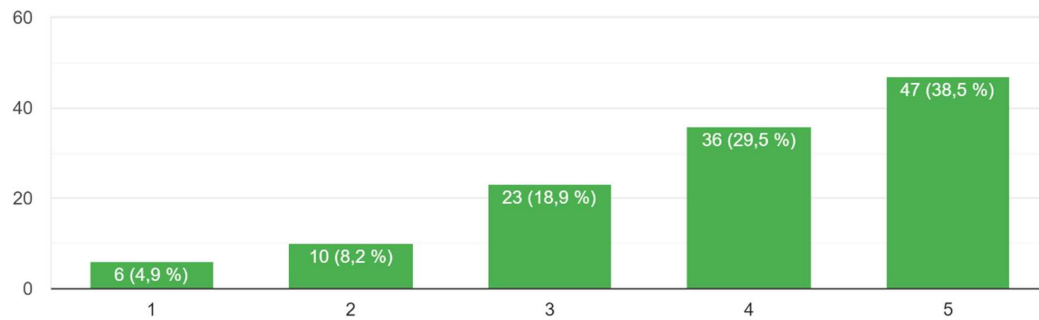
122 respuestas



Análisis: El 89.1% de la población encuestada indica estar satisfecho con los horarios manejados dentro de la compañía.

### 8. Estoy satisfecho con mi salario

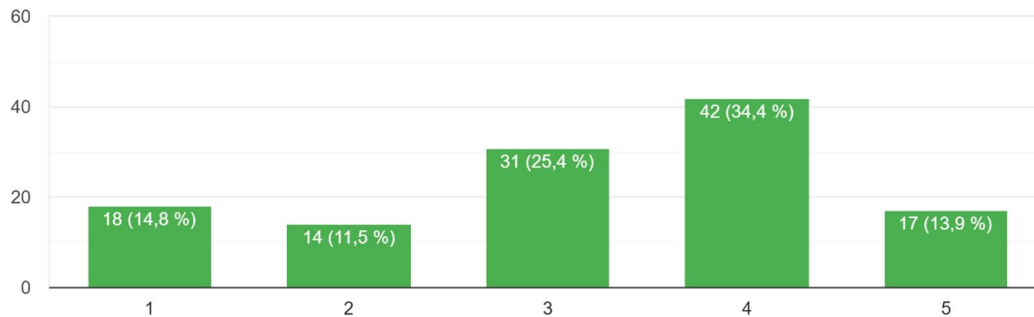
122 respuestas



Análisis: El 68% de la población encuestada indica estar satisfechos con su salario, el 18.9% contesta no estar satisfecho ni insatisfecho con su salario.

### 9. En la empresa existen oportunidades de promoción

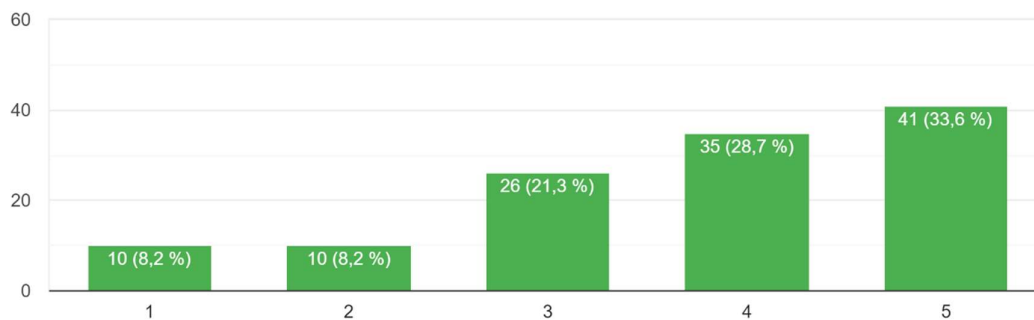
122 respuestas



Análisis: El 48.3% de la población encuestada indica que dentro de la empresa existen oportunidades de promoción, por otro lado, el 26.3% de los encuestados responde no estar de acuerdo con el enunciado.

### 10. Cuando cumpla una tarea recibo retroalimentación positiva

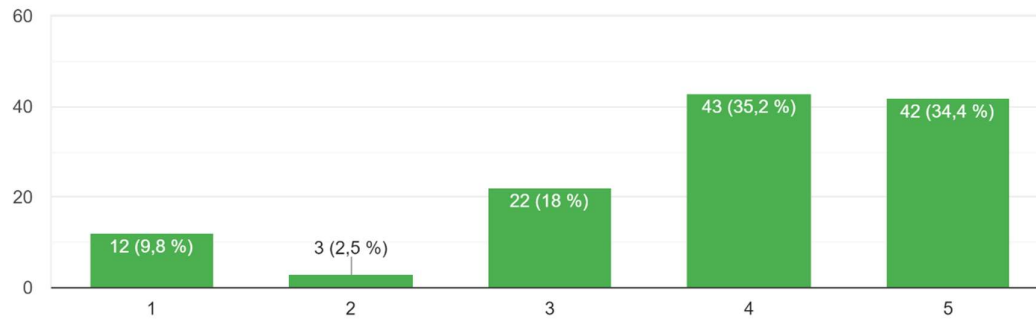
122 respuestas



Análisis: El 62.3% de los encuestados afirma recibir retroalimentación positiva al momento de dar cumplimiento a sus responsabilidades, el 21.3% de los encuestados se mantiene imparcial con respecto al enunciado.

11. Recibo retroalimentación por parte de mi jefe y compañeros de trabajo para mejorar mi rendimiento

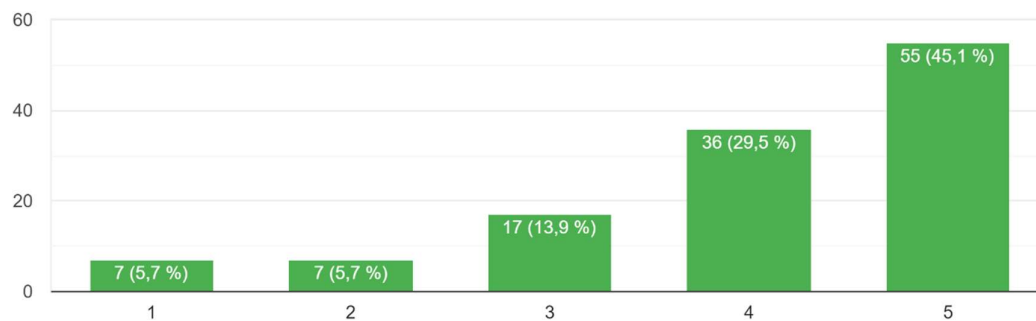
122 respuestas



Análisis: Al momento de consultar si se recibe retroalimentación por parte del equipo de trabajo, el 62.3% de los encuestados indican estar de acuerdo con el enunciado, el 12.3% de los encuestados indica no recibir retroalimentación por parte de su equipo.

12. Me siento con libertad para expresar mis ideas y opiniones

122 respuestas

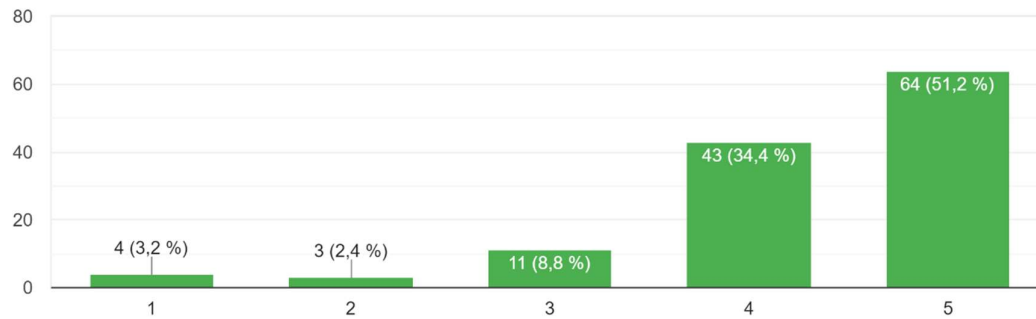


Análisis: El 74.6% de los encuestados responde que se siente con libertad de expresar sus ideas y opiniones.



#### 14. Las funciones que realizó son acordes a mi cargo

125 respuestas

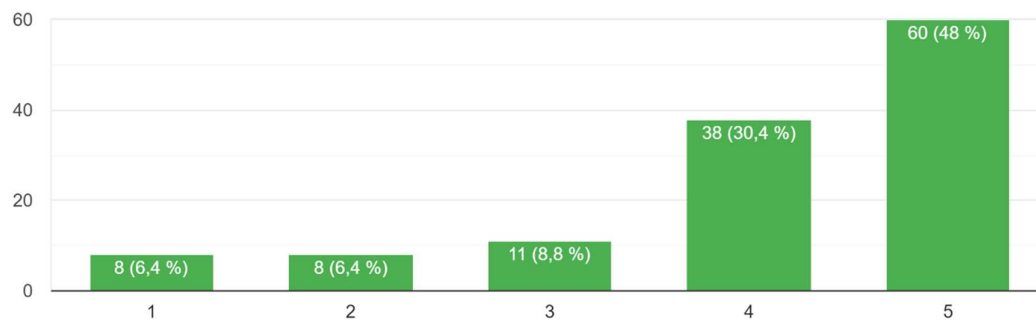


Análisis: El 85.6% de los encuestados, indica que las funciones que se encuentra desempeñando corresponden al cargo bajo el cual se encuentra vinculado con la empresa.

#### LIDERAZGO

#### 15. Mi jefe inmediato tiene comunicación asertiva

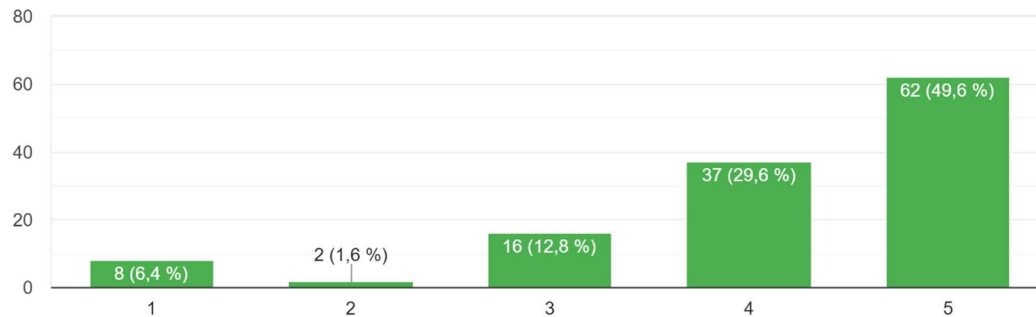
125 respuestas



Análisis: El 78.4% de la población encuestada indica que su jefe inmediato maneja comunicación asertiva

#### 16. Mi jefe inmediato contribuye a tener un buen ambiente laboral

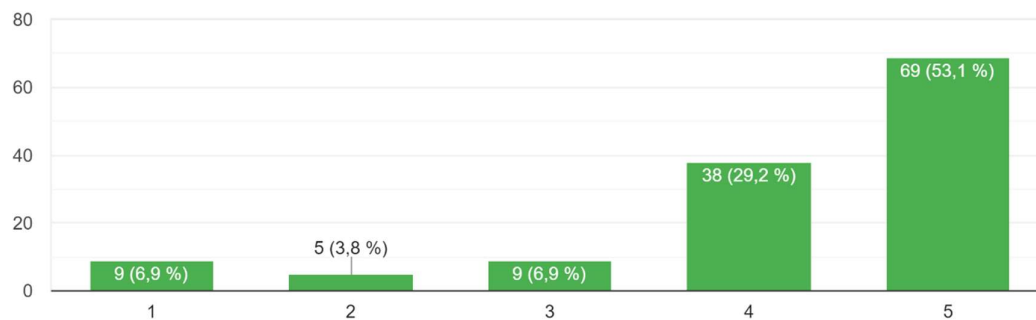
125 respuestas



Análisis: El 79.2% de la población encuestada, indica que su jefe inmediato contribuye a un buen ambiente laboral, por otro lado, el 8% de los encuestados indica no estar de acuerdo con el enunciado.

#### 17. Mi jefe inmediato promueve el trabajo en equipo

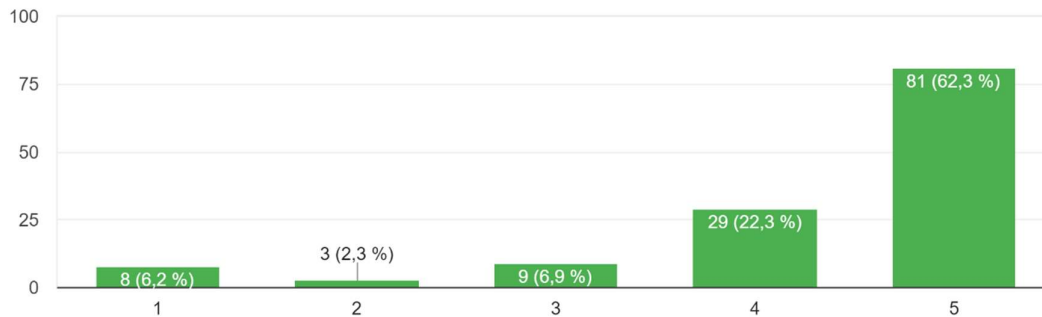
130 respuestas



Análisis: El 80.3% de la población encuestada indica que su jefe inmediato si promueve el trabajo en equipo dentro de su grupo, el 10,7% responde no estar de acuerdo con el enunciado.

### 18. Mi jefe está capacitado para ejercer su labor

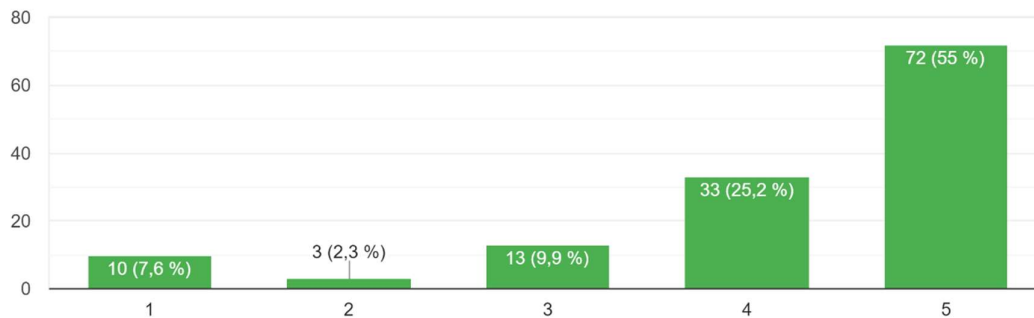
130 respuestas



Análisis: Al momento de consultar si están de acuerdo con que su jefe inmediato se encuentra capacitado para ejercer su labor, el 84.6% de los encuestados responder estar de acuerdo.

### 19. Estoy satisfecho con el liderazgo de mi jefe

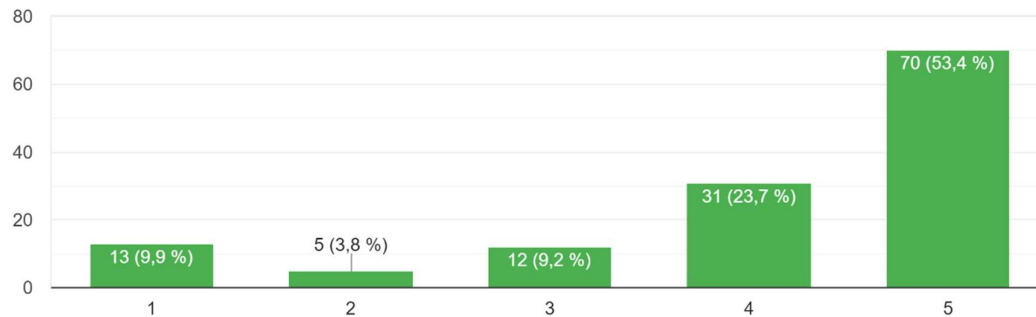
131 respuestas



Análisis: El 80.2% de los encuestados indican estar satisfecho con el liderazgo percibido por parte de su jefe inmediato, por otro lado, el 9.9% de la población responde no estar satisfecha con el liderazgo de su jefe.

### 21. Mi jefe promueve el trato igualitario dentro del grupo de trabajo

131 respuestas

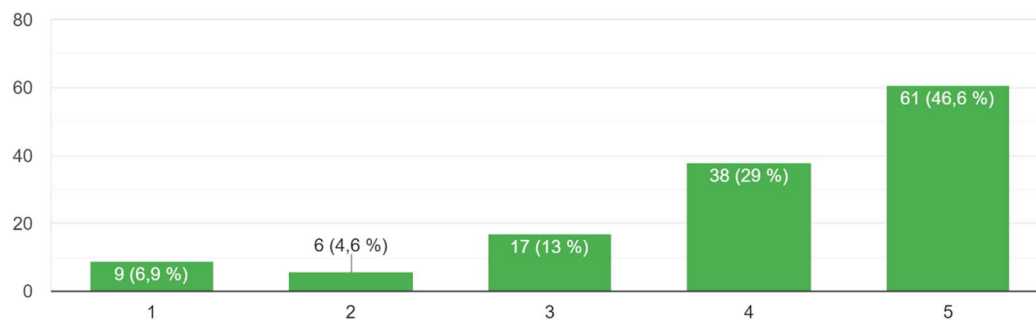


Análisis: El 77.1% de los encuestados indica que su jefe inmediato promueve el trato igualitario dentro de su equipo de trabajo, el 13.7% indica no estar de acuerdo con el enunciado

### CARACTERISTICAS INDIVIDUALES

### 22. Me siento satisfecho con la inducción al cargo que recibí al ingresar a la empresa

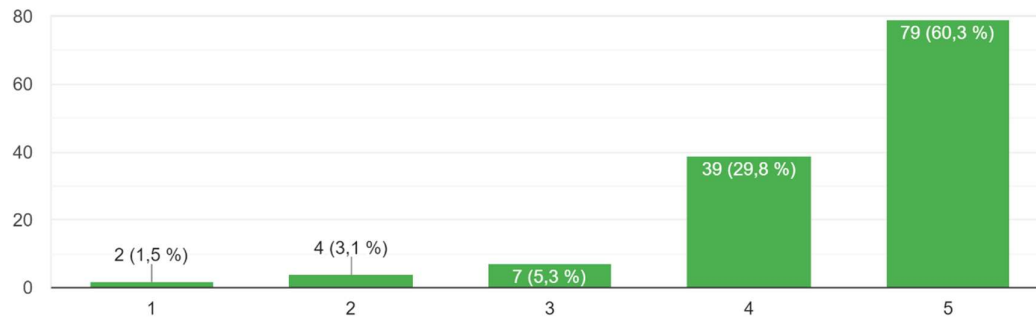
131 respuestas



Análisis: El 75.6% de la población encuestada, indica sentirse satisfecha con la inducción al cargo recibida por parte de la empresa, el 11.5% de los encuestados indica estar insatisfechos con la inducción recibida.

### 23. Tengo un buen equilibrio entre mi vida laboral y personal en mi puesto actual

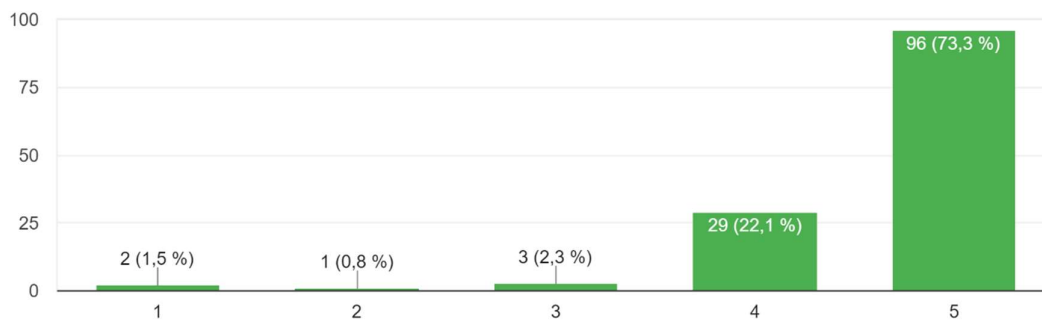
131 respuestas



Análisis: El 90.2% de los encuestados indica mantener un buen equilibrio entre su vida laboral y personal desarrollando las funciones propias de su cargo actual, el 4.6% de los encuestados indica estar en desacuerdo con el enunciado

### 24. Estoy capacitado para desarrollar mis funciones

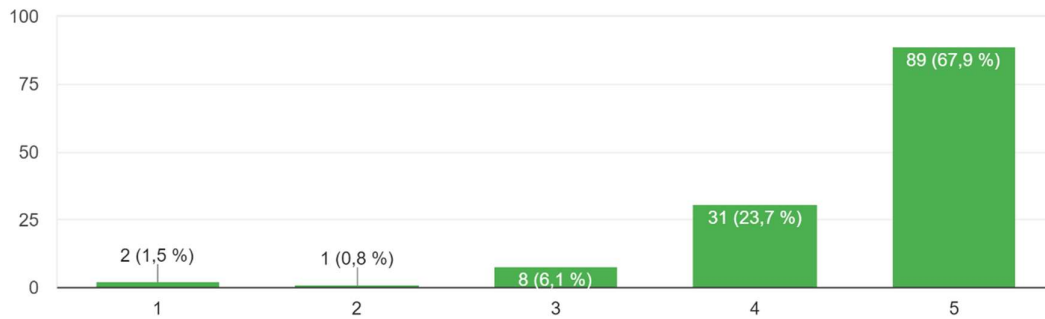
131 respuestas



Análisis: El 95.4% de los colaboradores encuestados, indican contar con las capacidades requeridas para desarrollar las funciones propias de su cargo actual, el 2.3% de los encuestados indica no estar de acuerdo con el enunciado

### 25. Me siento satisfecho con mi trabajo

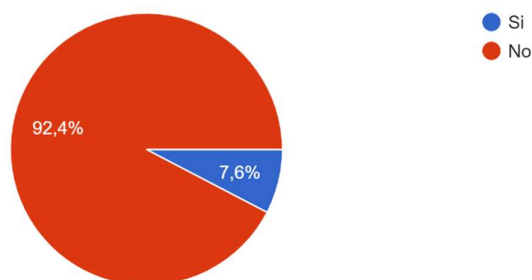
131 respuestas



Análisis: El 91.6% de los encuestados indica sentirse satisfecho con su trabajo, siendo el 67.9% de los encuestados los que refieren estar totalmente satisfechos. El 2.3% indica estar insatisfecho con su labor.

### 29. En mi área de trabajo se presenta hostigación por parte de mis compañeros

131 respuestas



Análisis: El 92.4% de los colaboradores encuestados, indican no recibir hostigación por parte de sus compañeros de trabajo, el 7.6% indica si recibirla.

### GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

| AVANCE OBJETIVOS DE CALIDAD   | 2023 | 2023 |
|---|------|------|
| I. Ser sostenible en el largo plazo   | 90%  | 92%  |
| II. Optimizar la gestión de costos, gastos operacionales y activos estratégicos   | 75%  | 78%  |
| III. Incrementar ingresos en el portafolio actual dirigido al mercado objetivo.   | 75%  | 80%  |
| IV. Aumentar los ingresos con oportunidades de largo plazo.   | 78%  | 81%  |
| V. Vincular y fidelizar clientes.   | 65%  | 72%  |
| VI. Mejorar la cobertura de clientes a nivel Nacional   | 60%  | 75%  |
| VII. Optimizar la cadena productiva de la operación.  | 78%  | 82%  |
| VIII. Desarrollar productos que agreguen valor al cliente y apalanquen el crecimiento de la compañía.   | 60%  | 70%  |
| IX. Innovar y mejorar continuamente los procesos de la compañía cumpliendo con los requisitos legales, ambientales y los estándares de calidad y seguridad. | 65%  | 71%  |
| X. Consolidar un equipo humano profesional y productivo en todas las áreas de la compañía.  | 85%  | 85%  |
| XI. Incorporar tecnología informática, orientada a mejorar la productividad.  | 65%  | 74%  |

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

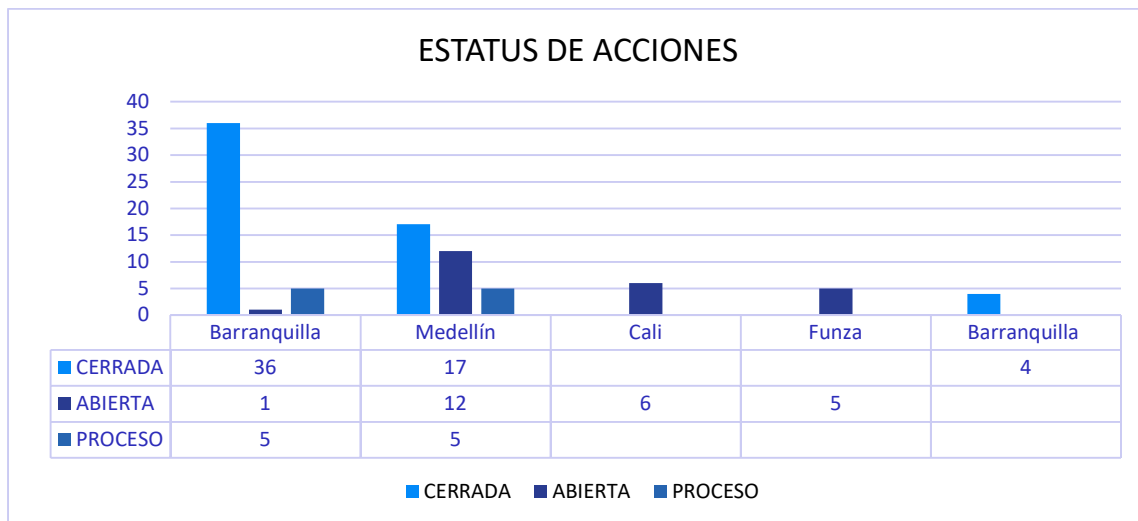
### NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante el 2023 se desarrollaron diferentes actividades de control y seguimiento a los procesos donde se establecen el levantamiento de diferentes acciones.

| Cuenta de CONSE ESTATUS DE LA ACCION |           |  |           |           |               |
|--------------------------------------|-----------|--|-----------|-----------|---------------|
| CEDI                                 | CERRADA   |  | ABIERTA   | PROCESO   | Total general |
| Barranquilla                         | 36        |  | 1         | 5         | 42            |
| Medellín                             | 17        |  | 12        | 5         | 34            |
| Cali                                 |           |  | 6         |           | 6             |
| Funza                                |           |  | 5         |           | 5             |
| Barranquilla                         | 4         |  |           |           | 4             |
| <b>Total general</b>                 | <b>57</b> |  | <b>24</b> | <b>10</b> | <b>91</b>     |

### COMPROMISOS ABIERTOS

Se evidencia que se encuentran abiertos 23 compromiso en los diferentes procesos los cuales se encuentran dentro de sus fechas de ejecución y cierre. Como se puede evidenciar en el siguiente grafico:



**PLAN DE MEJORAMIENTO:** Para el 2024 se debe establecer estrategias y metodologías que permitan que el crecimiento del sistema de gestión y asegurar la disminución de novedades con planes de acción eficaces que eliminen o mitiguen a gran escala la probabilidad de



ocurrencia de estos, esto se obtiene por medio de la actualización del procedimiento de acciones correctivas y preventivas el cual no está siendo eficaz.

## SISTEMA DE GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

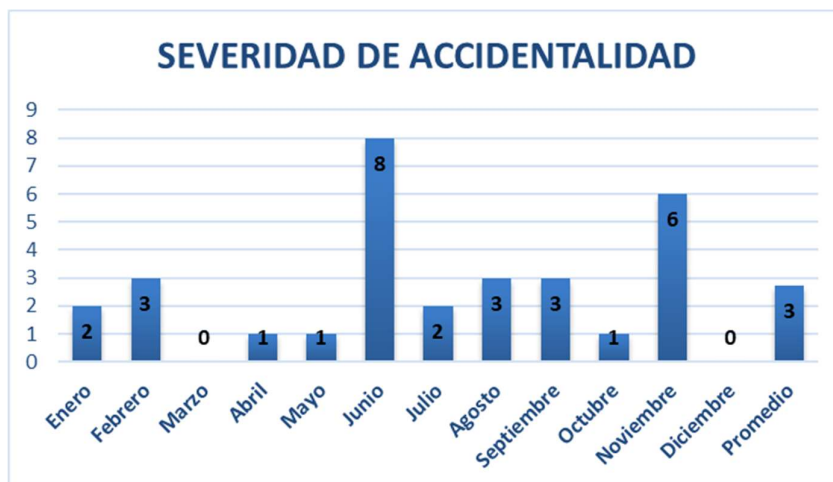
### SG- SST

#### REVISION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO SST

Tenemos un total de 60 planes de acciones derivadas de todas las investigaciones realizadas. A la fecha nuestro indicador se encuentra. En la siguiente tabla:

| CANTIDAD DE ACCIONES | ABIERTA | CERRADA |
|----------------------|---------|---------|
| 60                   | 0       | 60      |
| 100%                 | 0%      | 100%    |

#### INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD



|                       |    |
|-----------------------|----|
| ACCIDENTES DE TRABAJO | 34 |
| ACCIDENTES MORTALES   | 0  |
| DIAS PERDIDOS         | 85 |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>DIAS CARGADOS</b> | <b>0</b>   |
| <b>TRABAJADORES</b>  | <b>112</b> |

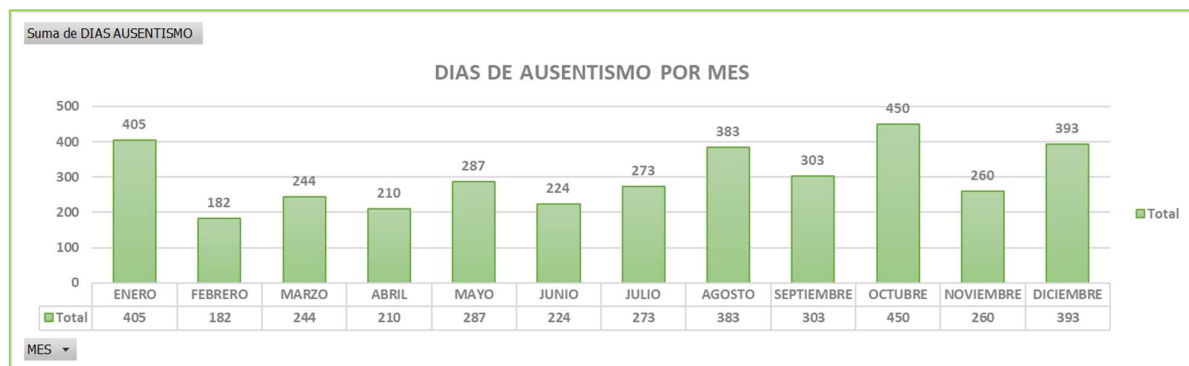
## SISTEMA DE GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### SG- SST

#### AUSENTISMO LABORAL

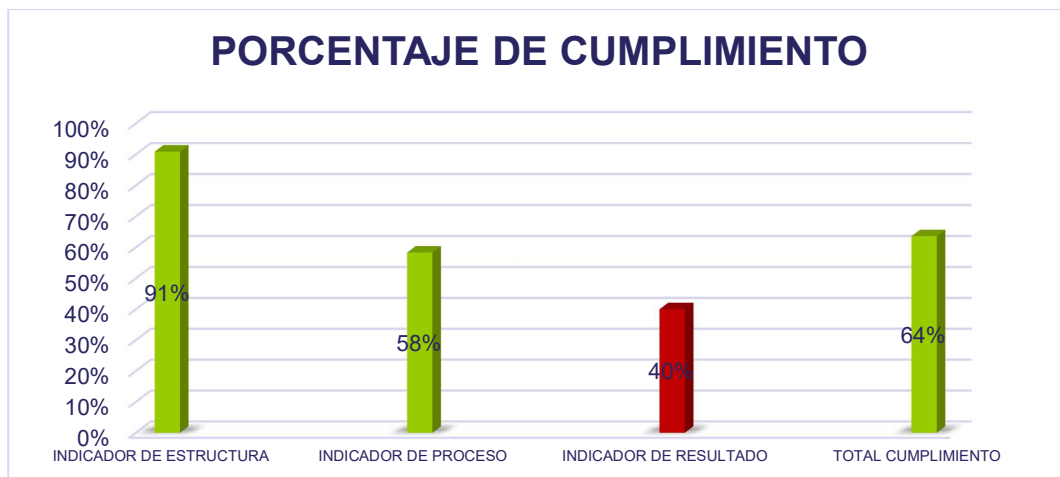
| COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |          |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| MES                          | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 | Promedio |
| Horas Ausentismos            | 1296   | 824    | 1544   | 1216   | 1776   | 1480   | 1400   | 1832   | 2096   | 2232   | 1800   | 1968   | 1.622    |
| Días ausentismo              | 162    | 103    | 193    | 152    | 222    | 185    | 175    | 229    | 262    | 279    | 225    | 246    | 203      |
| Horas Programadas            | 43200  | 43392  | 44160  | 47040  | 47040  | 47424  | 47808  | 45504  | 46080  | 49536  | 48960  | 49344  | 46.624   |
| Cumplimiento                 | 3,0%   | 1,9%   | 3,5%   | 2,6%   | 3,8%   | 3,1%   | 2,9%   | 4,0%   | 4,5%   | 4,5%   | 3,7%   | 4,0%   | 3,5%     |
| Meta                         | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%     | 3%       |

El Indicador de ausentismo muestra que de acuerdo a la población y número de horas hombre, se mantuvo un promedio de 3,5% de horas de ausentismo por incapacidad, licencia y permisos a nivel nacional en el año 2023



## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

|                            | INDICADOR DE ESTRUCTURA | INDICADOR DE PROCESO | INDICADOR DE RESULTADO | CUMPLIMIENTO   |
|----------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|----------------|
| ÍTEMS CUMPLIDOS            | 10                      | 7                    | 4                      | 21             |
| ÍTEMS EVALUADOS            | 11                      | 12                   | 10                     | 33             |
| PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | 91%                     | 58%                  | 40%                    | 64%            |
| CUMPLIMIENTO               | CUMPLE                  | CUMPLE PARCIAL       | NO CUMPLE              | CUMPLE PARCIAL |



## RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

| PROCESO        | INDICADOR             | CUMPLIMIENTO PROMEDIO | META | SEGUIMIENTO   |
|----------------|-----------------------|-----------------------|------|---|
| TALENTO HUMANO | Vacantes Cubiertas    | 80%                   | 100% | Se da cumplimiento al 80% de las solicitudes realizadas por todos los procesos sobre vacantes en el tiempo estipulado.  |
|                | Visitas Domiciliarias | 100%                  | 100% | Se ha cumplido al 100% de todas las visitas domiciliaria, aunque algunas no se han podido realizar antes del ingreso dado en algunos casos la gerencia se saltan este procedimiento.      |
|                | Exámenes Médicos      | 100%                  | 100% | Debido a que se han realizado todos los exámenes médicos antes del ingreso el personal, esto se logra gracias al cambio de IPS la cual permite que se realice de una manera más oportuna. |

|                                 |   |      |      |  |
|---------------------------------|---|------|------|--|
|                                 | Estudios de Seguridad                       | 100% | 100% | Durante el 2023 se realizaron a todos los colaboradores nuevos su estudio de seguridad correspondiente gracias al canal de comunicación establecido entre el proceso de tráfico y seguridad y Talento Humano.  |
|                                 | Índice de Rotación Personal                 | 15%  | <5%  | Es indicador no se logra su cumplimiento dado a las rotaciones continuas que se presentan por parte de los auxiliares logísticos, entre otros cargos administrativos, cabe aclarar que se ha implementado la encuesta de retiro y se realizó la encuesta de ambiente laboral con la cual se propone el plan de bienestar |
|                                 | Cumplimiento Plan Capacitaciones            | 80%  | 100% | No se logra el porcentaje esperado dado que el en último trimestre subió la carga laboral en los procesos y no fue posible realizar las mismas por disponibilidad de tiempo.   |
| <b>TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b> | Cumplimiento Cronograma de mantenimientos   | 78%  | 100% | El indicador del área de tecnología durante el 2023 se vio afectado debido a que no se contaba con la cantidad de personal para las actividades a desarrollar. Adicionalmente se viene fortaleciendo con el fin de aumentar este indicador   |
|                                 | Cumplimiento Cronograma de BACKUPS          | 78%  | 100% |  |
| <b>TRAFICO Y SEGURIDAD</b>      | Cumplimiento plan de ruta                   | 99%  | 100% | Salvo pocas excepciones los vehículos han cumplido su plan de ruta establecido.  |
|                                 | Contaminación Carga                         | 0%   | 0%   | No se han presentado eventos de contaminación  |
|                                 | Siniestros de Servicios                     | 0.2% | 0%   | 1 volcamientos y 4 accidentes simples afectaron el indicador   |
|                                 | Cumplimiento Llegada a descargues           | 99%  | 100% | Se sigue trabajando en que los vehículos lleguen a tiempo a los descargues, los accidentes y la pérdida de citas son los principales causantes de esta situación.  |
|                                 | Estudios de Seguridad realizados            | 100% | 100% | Se realizan todos los estudios de seguridad.   |
|                                 | Cumplimiento inspecciones vehículos Diarias | 99%  | 100% | Las inspecciones se reportan con un 99%, por tiempo, porque los vehículos no pasan a las horas etc.  |
|                                 |   |      |      |  |
| <b>FINANCIERO</b>               | Endeudamiento                               | 51%  | <55% | Se logra cumplir en indicador, cabe aclarar que se debe realizar seguimiento por medio de la ficha indicador ya que en el momento de verificar dicho análisis no es posible dado que solo se registra el valor numérico.   |
|                                 | Utilidad                                    | 2%   | >8%  | Es necesario realizar un análisis mensual más al detalle dado que al validar la ficha indicador del mismo no se denota ningún análisis donde se puede validar el por qué es tan alto el costo de la operación.   |

|  |                           |         |          |  |
|--|---------------------------|---------|----------|--|
|  | Eficiencia administrativa | 9%      | <22%     | Se logra cumplir en indicador, cabe aclarar que se debe realizar seguimiento por medio de la ficha indicador ya que en el momento de verificar dicho análisis no es posible dado que solo se registra el valor numérico. |
|  | Rotación Cartera          | 70 DIAS | <55 DIAS | Es necesario asignar un responsable dado que esta actividad no tiene un responsable directo por lo cual está generando afectación en el flujo de caja de la empresa  |

## RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

### AUDITORIA EXTERNAS AUDITORIA BASC e ISO 9001

| PROCESO                  | NO CONFORMIDADES | ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS |          |          |
|--------------------------|------------------|--------------------------------|----------|----------|
|                          |                  | DOCUMENTADAS                   | ABIERTAS | CERRADAS |
| Gerencial                | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| SIGCS                    | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Comercial                | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Operación carga          | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Tráfico y seguridad      | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Operación mensajería     | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Financiero               | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Tecnología e Información | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Talento Humano           | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Total                    | 0                | 0                              | 0        | 0        |

### AUDITORIA INTERNA

| PROCESO                      | NO CONFORMIDADES | ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS |          |          |
|------------------------------|------------------|--------------------------------|----------|----------|
|                              |                  | DOCUMENTADAS                   | ABIERTAS | CERRADAS |
| Gerencial                    | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Sistema integrado de gestión | 0                | 0                              | 0        | 0        |
| Comercial                    | 2                | 2                              | 0        | 2        |
| Operación carga              | 3                | 3                              | 0        | 3        |
| Tráfico y seguridad          | 1                | 1                              | 0        | 1        |
| Operación mensajería         | 1                | 1                              | 0        | 1        |
| Financiero - Compras         | 2                | 2                              | 0        | 2        |
| Desarrollo Organizacional    | 1                | 1                              | 0        | 1        |
| Total                        | 10               | 10                             | 0        | 10       |

## AUDITORIA DE CLIENTES

## Coopidrogas

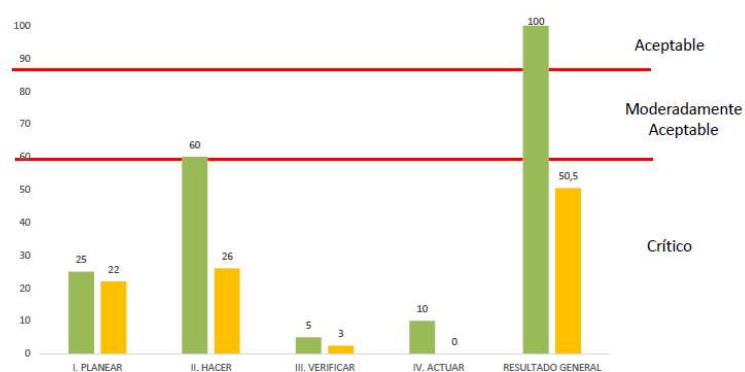
| PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL - ENCUESTA A PERSONAL NO CONDUCTOR  |   |
|--|---|
| INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD  |   |
| <b>EMPRESA:</b> Integra Cadena de Servicios S.A.S.<br><b>CIUDAD SEDE PRINCIPAL:</b> Kilómetro 4.7 Autopista Bogotá - Medellín/Siberia Cundinamarca<br><b>DEPARTAMENTO:</b> Cundinamarca<br><b>FECHA:</b> 22/12/2023  |   |
| OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN   |   |
| <b>OBJETIVO GENERAL:</b>   | Realizar el análisis y verificación del cumplimiento de los cinco pilares y el reconocimiento por parte de los conductores y no conductores sobre temas seguridad vial relacionados con la implementación del PESV.   |
| <b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>  | Evaluar el grado de apropiación por parte del personal conductor y no conductor sobre los aspectos relevantes en materia de conocimiento de los cinco pilares y los requisitos legales en relacionado al PESV.  |
| ALCANCE DE LA EVALUACIÓN   |   |
| Verificar la gestión de los pilares, así como la apropiación de conocimientos del Plan Estratégico de Seguridad Vial, de la organización.  |   |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 336 del 20 de diciembre de 1996. Estatuto General de Transporte.</li> <li>• Ley 769 del 6 de agosto de 2002. Código Nacional de Tránsito Terrestre.</li> <li>• Ley 1503 del 29 de diciembre de 2011. Promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Decreto 2851 del 6 de diciembre de 2013. Por la cual se reglamentan los artículos de la ley 1503 de 2011 y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Resolución 1565 del 6 de junio de 2014. Guía metodológica para la elaboración de PESV.</li> <li>• Decreto 1079 de 2015 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.</li> <li>• Resolución 1885 del 17 de junio de 2015. Por la cual se adopta el manual de señalización vial de Colombia.</li> <li>• Manual de Señalización Vial de 2015.</li> <li>• Decreto 1906 del 22 de septiembre de 2015. Amplía el plazo para la radicación del plan y se establecen otras medidas. Omisión y empresas nuevas.</li> <li>• Resolución 1231 del 5 de abril de 2016, Documento guía para la evaluación de los PESV.</li> <li>• Decreto 1310 del 10 de agosto de 2016. Amplía el plazo para la radicación del plan y se establecen otras medidas. leasing, renting o arrendamiento financiero</li> <li>• Demás leyes, decretos, resoluciones, actos administrativos y demás que apliquen en temas referentes a tránsito y transporte.</li> </ul> |   |
| METODOLOGÍA UTILIZADA  |   |
| <b>TÉCNICA.</b> Entrevista dirigida a conductores y no conductores mediante preguntas abiertas sobre los criterios de auditoria.   |   |
| HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN   |   |
| 1.   | Se evidencia que la organización se encuentra en desarrollo documental de su PESV, se recomienda que se haga un trabajo paralelo entre desarrollo documental y su implementación, se debe generar un mayor empoderamiento por cada uno de los integrantes del comité y sus roles funciones dentro del PESV. |
| 2.   | El Plan Estratégico de seguridad vial debe involucrar a todos los miembros de la compañía no solo al personal que para fines misionales de la organización que opere un vehículo y también darle alcance al personal tercerizado.   |

## Calificación General

| RESUMEN GERENCIAL |                |              |
|-------------------|----------------|--------------|
| CICLO             | VALOR ESPERADO | CALIFICACION |
| I. PLANEAR        | 25             | 22           |
| II. HACER         | 60             | 26           |
| III. VERIFICAR    | 5              | 3            |
| IV. ACTUAR        | 10             | 0            |
| RESULTADO GENERAL | 100            | 50.5         |

| CRITERIO         | VALORACION              |
|------------------|-------------------------|
| Menor a 60%      | Crítico                 |
| entre 61% y 85%  | Moderadamente aceptable |
| Mayor Igual a 86 | Aceptable               |

## Calificación General



| CRITERIO         | VALORACION              |
|------------------|-------------------------|
| Menor a 60%      | Crítico                 |
| entre 61% y 85%  | Moderadamente aceptable |
| Mayor Igual a 86 | Aceptable               |



## GESTION DE RIESGOS

### EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| ACTIVIDADES EN CA/<br>PROCESO   | Riesgo   | Tipo de Riesgo | Partes Involucradas       | Agente Generador                             | Descripción   |
|---|--|----------------|---------------------------|--|---|
| CONSECUCCIÓN DE CLIENTES  | CLIENTE NO CONFIABLE   | BASC           | CLIENTE COMERCIAL         | Clientes                                     | Probabilidad de que uno de nuestros clientes o de un cliente potencial o alguno de sus representantes, revisores, accionistas o socios:<br>1. Se encuentre involucrado en actividades ilícitas como lavado de activos, financiación del terrorismo o tráfico de drogas.<br>2. Sea una empresa fachada para realizar actividades ilícitas o al margen de la ley.<br>3. No exista físicamente.<br>4. Entreguen documentación falsa.<br>5. Entreguen operaciones con rutas o mercancías inusuales. |
| TRANSITO VEHICULO   | ARL O EPS VENCIDAS   | LEGAL          | OPERACIONES               | Conductor tercero                            | Probabilidad de que un conductor sufra un accidente o se enferme y no pueda ser atendido por tener su seguridad social vencida.   |
| CONSECUCCIÓN Y UBICACIÓN DEL VEHICULO - LLEGADA Y REPORTE AL LUGAR DE DESCARGUE | INCUMPLIR AL CLIENTE   | BASC           | CONDUCTOR OPERACIONES     | Conductor tercero                            | Probabilidad de que se incumpla al cliente con el horario pactado para el cargue o la entrega final de la mercancía.  |
| CONSECUCCIÓN Y UBICACIÓN DEL VEHICULO - LLEGADA Y REPORTE AL LUGAR DE DESCARGUE | SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD  | BASC           | CONDUCTOR OPERACIONES     | Conductor tercero                            | Probabilidad de que la persona que se reporta como conductor autorizado no corresponda realmente a la persona autorizada por la empresa.  |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO   | RETENCIÓN DE LA MERCANCIA  | BASC           | CLIENTE CONDUCTOR EMPRESA | Clientes                                     | Probabilidad de que la mercancía sea retenida por la autoridad por no tener la documentación necesaria y suficiente que soporte su transporte.  |
| TRANSITO VACIO AL LUGAR DE CARGUE. TRANSITO VEHICULO CARGADO                    | CONTAMINACIÓN DEL VEHICULO CON DROGAS, ARMAS O MATERIALES ILICITOS | BASC           | CONDUCTOR                 | Conductor tercero<br>Delincuencia Organizada | Probabilidad de que el vehículo sea contaminado con armas, drogas o insumos para su producción o contrabando en el tránsito hacia el punto de cargue  |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO   | TERRORISMO   | BASC           | CONDUCTOR                 | Grupos al margen de la ley                   | Probabilidad de que se presente sabotaje, secuestro, hurto, extorsión o vandalismo del vehículo o la mercancía por parte de grupos al margen de la ley.   |

|                                  |  |                      |                    |  |   |
|----------------------------------|--|----------------------|--------------------|--|---|
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | HURTO DEL VEHICULO                                   | BASC                 | CONDUCTOR          | Delincuencia común<br>Delincuencia Organizada<br>Conductores | Probabilidad de que se roben el vehículo en el transcurso de la operación.  |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | DESASTRES NATURALES                                  | AMBIENTAL            | CONDUCTOR TERCERO  | Naturaleza   | Probabilidad de que el vehículo se vea retrasado o involucrado en algún accidente por causas naturales, derrumbes, inundaciones, sismos, etc.   |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | ACCIDENTE  | OPERATIVO AMBIENTAL  | CONDUCTOR TERCERO  | Conductor tercero  | Posibilidad de uno de los vehículos se vea involucrado en un accidente en ruta que puede causar retraso o la no entrega de la carga, afectar la carga, el vehículo o la integridad del conductor.                             |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | VARADA / FALLAS MECANICAS                            | OPERATIVO            | CONDUCTOR TERCERO  | Vehículo   | Posibilidad de que el vehículo sufra una varada y se retrase la entrega de la carga   |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | PAROS O HUELGAS EN VIA                               | SOCIAL               | CLIENTE CONDUCTOR  | Conductor tercero  | Posibilidad de que el vehículo sufra demora en su recorrido debido a bloqueos en ruta por paros o huelgas o de que los conductores, propietarios o de vehículos detengan las operaciones y afecten la operación de la empresa |
| TRANSITO VEHICULO CARGADO        | HURTO DE MERCANCIA                                   | BASC                 | CONDUCTOR          | Conductor tercero<br>Delincuencia Común                      | Posibilidad de que parte o la totalidad de la mercancía sea hurtada.  |
| VERIFICACIÓN Y FIRMA DE CUMPLIDO | DAÑOS O AVERIAS EN LA MERCANCIA O SELLOS VIOLENTADOS | OPERATIVO            | CLIENTE CONDUCTOR  | Conductor tercero  | Posibilidad de que la carga llegue averiada parcial o totalmente a su lugar de destino o con los sellos / precintos violentados.  |
| VERIFICACIÓN Y FIRMA DE CUMPLIDO | FALTANTES  | OPERATIVO            | CLIENTE CONDUCTOR  | Conductor tercero  | Posibilidad de que la carga llegue incompleta a su lugar de destino.  |
| ENVIO O ENTREGA DE DOCUMENTOS    | EXTRAVIO DOCUMENTOS OPERACIÓN                        | OPERATIVO FINANCIERO | CONDUCTOR          | Conductor tercero  | Probabilidad de que los documentos que respaldan la operación sean perdidos por el conductor o se pierdan durante el envío a Bogotá.  |
| VERIFICACIÓN DEL PAGO REALIZADO  | DINERO FALTANTE                                      | FINANCIERO           | FINANCIERO         | Banco  | Probabilidad que un pago por transferencia electrónica sea confirmado pero el dinero no ingrese a la cuenta.  |
| ESTRATEGICO SIGCS                | MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS NO IDENTIFICADOS          | BASC                 | TODOS LOS PROCESOS | Externos y/o Internos  | Probabilidad de que se materialice algún riesgo que no ha sido identificado dentro de la matriz.  |

|                      |                          |            |                           |                       |  |
|----------------------|--------------------------|------------|---------------------------|-----------------------|--|
| APOYO TALENTO HUMANO | PERSONAL NO CONFIABLE    | BASC       | JEFE DE GESTIÓN           | EXTERNOS Y/O INTERNOS | Probabilidad de que se detecte que un funcionario activo este realizando alguna actividad ilegal, delictiva o que afecte el óptimo funcionamiento de la empresa. |
| APOYO FINANCIERO     | ILIQUEDEZ                | FINANCIERO | FINANCIERO                | EXTERNOS Y/O INTERNOS | Probabilidad de que la empresa se quede sin efectivo para la operación y/o para cumplir con sus obligaciones financieras.  |
| APOYO FINANCIERO     | SANCIONES ECONÓMICAS     | LEGAL      | CONTADOR REVISOR          | INTERNOS              | Probabilidad de que se incumpla con el pago de las obligaciones con los entes gubernamentales y de control.  |
| APOYO FINANCIERO     | PERDIDA DE INFORMACIÓN   | BASC       | FINANCIERO CONTADOR       | INTERNOS              | Probabilidad de que se pierda la información digital por alguna circunstancia (daño PC, robo PC, incendio, etc.).  |
| SEGURIDAD FÍSICA     | HURTO O ATRACO A OFICINA | BASC       | EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS | EXTERNOS              | Probabilidad de que las oficinas administrativas sean asaltadas por delincuencia común u organizada.   |
| SEGURIDAD FÍSICA     | INCENDIO                 | OPERATIVO  | EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS | EXTERNOS Y/O INTERNOS | Probabilidad de que las instalaciones física se incendien.   |
| SEGURIDAD FÍSICA     | TEMBLOR                  | OPERATIVO  | EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS | EXTERNOS Y/O INTERNOS | Probabilidad de que ocurra un temblor que afecte las instalaciones y a las personas.   |

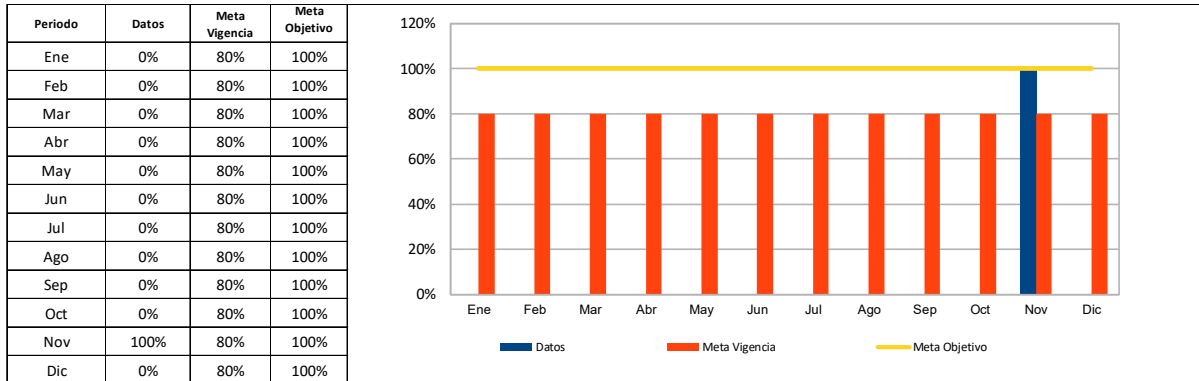
## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

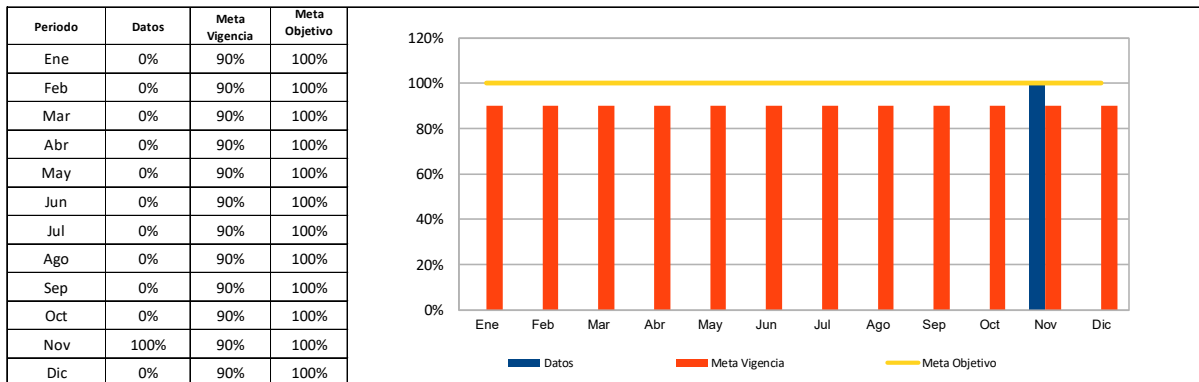
- TH: Mejorar el tiempo de ciclo de contratación y Ejecutar de manera rigurosa el Plan de Capacitaciones del
- TI: Asegurar la disponibilidad de la información cumpliendo con los 5 atributos de la información (Complejidad, unicidad, seguridad, oportunidad, precisión)
- SIG: verificar la viabilidad de implementar el sistema ISO 27001 y las mejores prácticas de almacenamiento.
- Compras: asegurar el cumplimiento del proceso de compras definido para el en donde se deben generar requisiciones según presupuesto asignado.
- Mensajería y Carga: Asegurar el seguimiento y control de los temas regulatorios y normativos en la operación, ejemplo PESV. Asegurar el indicador entregas perfectas.
- Operaciones Carga: Mantener el cumplimiento de los indicadores de averías, troques y faltantes en niveles aceptables.
- Tráfico y seguridad: Asegurar seguimiento a los vehículos de Buenaventura y Asegurar que todos los transportadores tengan claras las condiciones de seguridad para la prestación de los servicios.
- Almacenamiento: Asegurar que no haya diferencias de inventarios

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

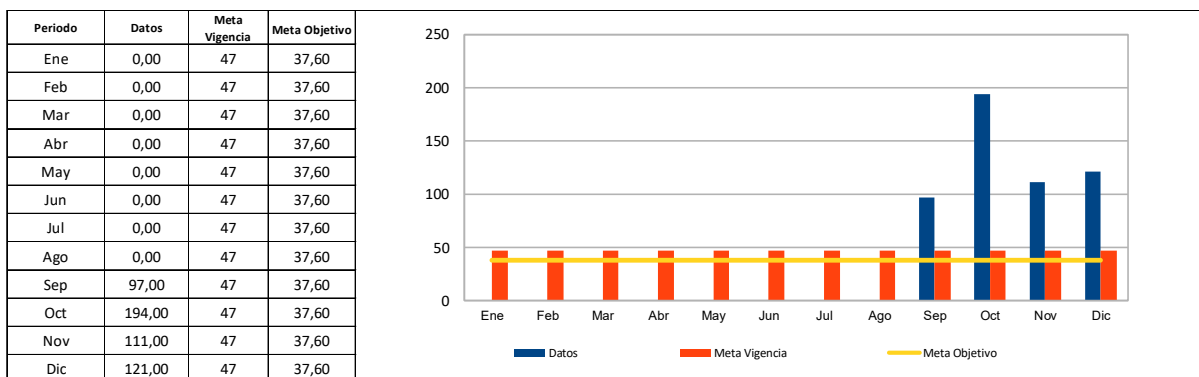
Capacitaciones segregacion en la fuente



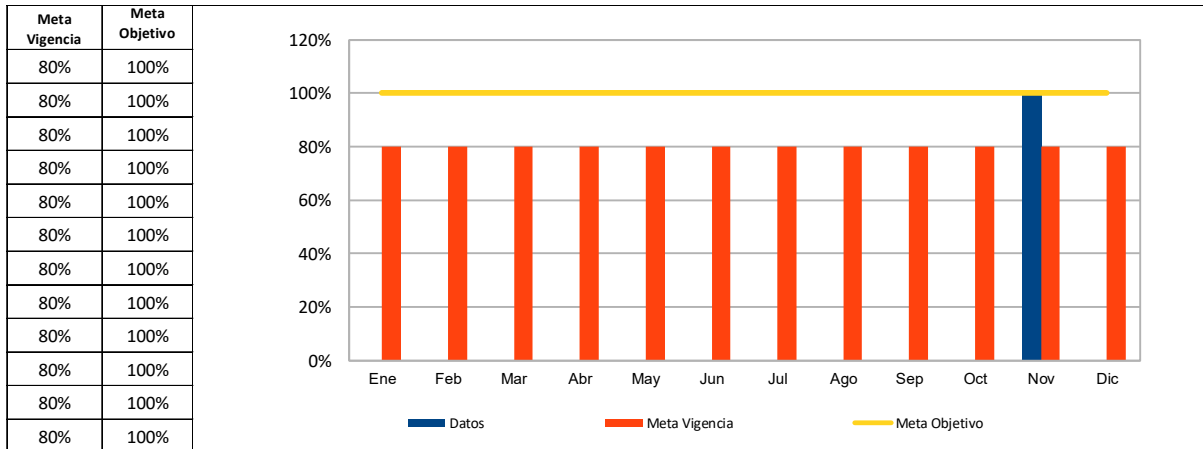
Capacitaciones emisiones móviles



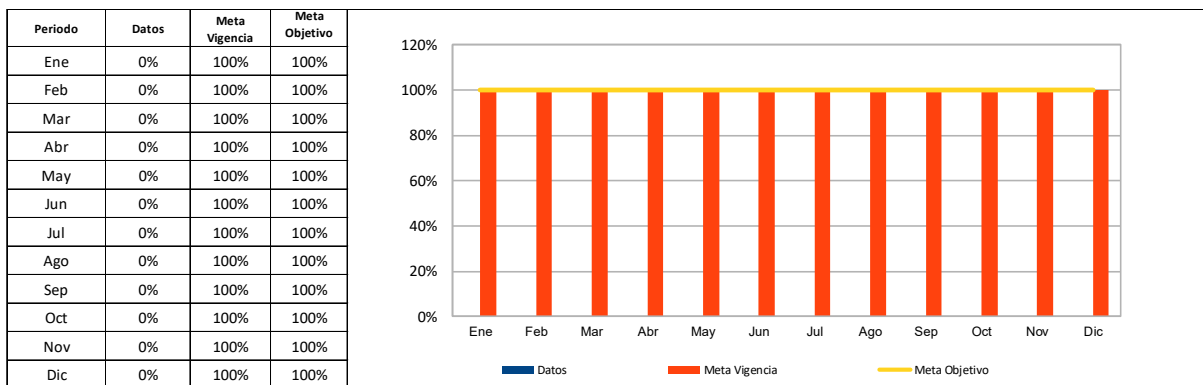
Consumo de agua



## Capacitaciones uso y ahorro eficiente de la energía



## Cambio de Bombillas incandescentes por bombillas leed



## ASIGNACIÓN DE RECURSOS

### 4.8. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Para el 2023 se asignó presupuesto para el mantenimiento del sistema asegurando la continuidad del Líder de Sistema de Gestión, los montos para las certificaciones ISO 9001: 2015 y BASC V5, adicionalmente se asignaron los recursos para el cumplimiento de las disposiciones INVIMA en la bodega de Barranquilla, la cual está adaptada para la operación de Acondicionamiento de nuestro Cliente Fresenius Medical Care.

En el se solicitaron recursos para el mantenimiento del sistema y la implementación de 2 normas adicionales, las buenas prácticas de almacenamiento e ISO 27001 en seguridad de la información.

Adicionalmente se asignó un recurso adicional para liderar el SG-SST y así cumplir con algunos planes de implementación derivadas de lo exigido legalmente y el resultado de las auditorías realizadas por los clientes.

## 5. CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 5.1. El año 2023 fue un año difícil para la compañía, los indicadores operativos y financieros especialmente de los clientes Falabella y Fresenius kabi, generaron dificultades económicas para la empresa.
- 5.2. Los procesos de aseguramiento en cuanto a Facturación y Cumplidos presentaron fallas que generaron desviaciones importantes en estos 2 temas, el de facturación generando novedades en el flujo de caja de la compañía y el de cumplidos afectaciones a nuestros clientes, terminando el 2023 con mas de 920 cumplidos pendientes por retornar solo del cliente FK.
- 5.3. La implementación de las operaciones del Cliente FMC iniciaron con algunas fallas que se vieron reflejadas en los indicadores operacionales de los meses de Junio, Julio y Agosto, para Septiembre la curva de aprendizaje había subido y se empezó a ver mejoría en los números. Las PQR disminuyeron generando que pasáramos de tener 2 asesores a solo 1.
- 5.4. El proceso de transporte generó la mayor cantidad de PQR en el año, se debe trabajar con el cambio de custodia y con los transportadores, haciéndolos responsables por las mercancías, dándoles capacitación para el conocimiento de las operaciones y los productos e implementar elementos de seguimiento y control a la operación en todos los niveles.
- 5.5. El sistema de gestión presentó una disminución en su eficacia dado que se presentaron No conformidades importantes, especialmente en las auditorias realizadas en Cumplimiento OEA y SST en donde más tuvimos afectaciones y lo que derivó un plan de choque con el cliente Fresenius Kabi para subsanar los hallazgos.



## 6. COMPROMISOS 2024

- 6.1. Establecer los planes de acción derivados de las encuestas de satisfacción enviadas a los clientes, especialmente en lo relacionado con facturación, servicio port venta y calidad de servicio.
- 6.2. Se deben cerrar las PQR en tiempo para que los clientes sientan una mejora en este aspecto.
- 6.3. Se deben cerrar las acciones de mejora en cuanto a las no conformidades encontradas en las auditorías por parte de los clientes.
- 6.4. Se debe fortalecer la gestión de inventarios para los 2 clientes que operan estos servicios, FK y FMC. Especialmente para evitar las diferencias de inventarios.
- 6.5. Se debe fortalecer el sistema de información, ya que ha presentado algunas fallas que generan desviaciones de inventario y representan dinero para la compañía.
- 6.6. Se debe fortalecer la presentación personal de algunos colaboradores que en las regiones han presentado novedad y PQR por parte del cliente.
- 6.7. La inclusión de un QF genera un compromiso de actualización documental para los procesos relacionados con Recibo, Almacenamiento, Alistamiento, Auditoría, Despacho y Devoluciones, así como los inventarios Cíclicos e Iras que se deben realizar.
- 6.8. Se deben cerrar algunos aspectos relacionados con PESV ya que se han incrementado las exigencias al respecto tanto de clientes como de los entes reguladores.

- 6.9. El sistema de gestión debe fortalecer sus ejercicios de Auditorías, inspecciones no anunciadas, mejora de procesos y seguimiento al desempeño de los procesos para generar alertas tempranas que permitan activar planes de mejora continua oportunos.
- 6.10. El control del presupuesto, la implementación de centros de costos y la designación de un CONTROLLER harán que el seguimiento al presupuesto, especialmente de costos siga la disciplina promovida por la presidencia.
- 6.11. La capacitación del personal será la punta de lanza para el de manera que se puedan generar los aseguramientos de resultados sostenibles a corto y largo plazo en la compañía.

Agradecimiento a todas las áreas transversales de la compañía quienes aseguraron la información contenida en este informe, adicionalmente quienes se suscribieron a los planes de mejora y a las conclusiones y compromisos derivados de cada uno de los puntos de este informe.

A la Presidencia por otorgar el espacio de reflexión y crecimiento por los resultados del 2023 y por su dedicación para establecer acciones que desde la planeación estratégica encaminan a la empresa para la corrección de desviaciones, implementación de buenas prácticas en los diferentes procesos, realización de proyectos de mejoramiento y tecnológicos y sobre todo por el liderazgo en temas fundamentales como el ser humano, la disciplina de costos, la tecnología como piedra angular para la gestión de procesos y la promoción de los valores de la empresa en las tareas del día a día de cada colaborador.



**Andrea Diaz**

**Gerente HSEQ y SAC**



**Jairo Henao**

**Presidente**