

**PROPUESTA DE PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE  
PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES, SEGÚN LA NORMA  
TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008.**

**YESSICA JOHANA CAICEDO CALDERÓN  
DIANA CAROLINA CHAMORRO UNIGARRO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**PROPUESTA DE PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE  
PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES, SEGÚN LA NORMA  
TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008.**

**YESSICA JOHANA CAICEDO CALDERÓN  
DIANA CAROLINA CHAMORRO UNIGARRO**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:  
Esp. MARIA ANGELICA INSUSTY.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION .....	11
1. GENERALIDADES.....	12
1.1 TEMA.....	12
1.2 PROBLEMA .....	12
1.2.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2.2 Formulación Del Problema.....	12
1.2.3 Sistematización del problema: .....	12
1.3 OBJETIVOS .....	13
1.3.1 General. ....	13
1.3.2 Objetivos específicos: .....	13
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	13
1.5 METODOLOGÍA .....	14
1.5.1 Enfoque de investigación: .....	14
1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos:.....	14
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. ....	16
2.1 DIAGNOSTICO INTERNO SEGÚN NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 .....	16
2.1.1 Sistema de gestión de calidad: .....	16
2.1.2 Responsabilidad de la dirección:.....	17
2.1.3 Gestión de recursos: .....	19
2.1.4 Realización del producto: .....	21
2.1.5 Medición, análisis y mejora: .....	23
2.2 DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	23
2.2.1 Entorno económico: .....	23
2.2.2 Entorno político: .....	25
2.2.3 Entorno social: .....	26
2.2.4 Entorno cultural .....	27

2.2.5	Análisis de la competencia.....	27
3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	28
3.1	MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS. ....	28
3.2	ACCIONES DE MEJORA.....	29
3.3	PLAN DE CALIDAD .....	30
	EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.....	30
3.4	PUBLICACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A. ....	32
3.5	DESIGNACION FORMAL DEL EQUIPO DE CALIDAD.....	32
3.6	SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL Y PLAN DE COMUNICACIÓN.....	35
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	37
4.1	MISIÓN .....	37
4.2	VISIÓN.....	37
4.3	POLITICA DE CALIDAD .....	37
4.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	37
4.5	VALORES.....	39
4.6	ORGANIGRAMA.....	40
4.7	MAPA DE PROCESOS.....	41
5.	CARACTERIZACIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	42
5.1	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A. ....	42
5.2	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A. ....	79
6.	CONCLUSIONES .....	139
7.	RECOMENDACIONES .....	140

BIIBLIOGRAFIA .....	141
NETGRAFIA.....	142
ANEXOS .....	143

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. CONTROL DE DOCUMENTOS .....	43
Cuadro 2. CONTROL DE REGISTROS.....	47
Cuadro 3. CONTROL AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME .....	52
Cuadro 4. AUDITORÍA INTERNA .....	59
Cuadro 5. ACCIONES PREVENTIVAS.....	69
Cuadro 6. ACCIONES CORRECTIVAS .....	75
Cuadro 7. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	80
Cuadro 8. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA.....	96
Cuadro 9. CARACTERIZACIÓN COMPRAS .....	107
Cuadro 10. CARACTERIZACIÓN TRANSPORTE DE PASAJEROS.....	121



## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Esquema general equipo de implementación del SGC, basado en la NTC 9001:2008.....	34

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. LISTA DE CHEQUEO PARA DIAGNÓSTICO.....	144
ANEXO B. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN .....	145
ANEXO C. DESIGNACIÓN EQUIPO DE CALIDAD .....	146
ANEXO D. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	147
ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A. ....	148

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo principal, PLANEACIÓN Y DUCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001: 2008.,si bien, es una organización que ha lo largo de los años ha demostrado preocupación y compromiso por satisfacer los requisitos del cliente y por desarrollar de la mejor manera sus actividades, no ha formalizado un sistema que permita la mejora continua de la organización. Por esta razón, para el logro del objetivo y para efectos del estudio se identifica que la investigación es de tipo cualitativo-descriptivo y que se utilizará como método de investigación la observación directa, la entrevista, lista de chequeo y la matriz de impactos cruzados DOFA, brindando la posibilidad de detectar los problemas y la orientación de las acciones de mejora, para posteriormente elaborar un plan de acción conducente a lograr la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

This project has as main objective DUCUMENTACION PLANNING AND MANAGEMENT SYSTEM QUALITY IN THE COMPANY OF URBAN TRANSPORTATION CITY BUS PASSENGER IPIALES SA, AS Colombian Technical Standard ISO 9001: 2008., Though, is an organization that has over the years has demonstrated concern and commitment to meeting customer requirements and develop the best activities, has not formalized a system for continuous improvement of the organization. Therefore, to achieve the objective and purposes of the study was identified that qualitative research is descriptive and will be used as a research method of direct observation, interviews, checklist and cross-impact matrix SWOT , providing the ability to identify problems and orientation of the improvement actions to further develop an action plan to aim for the Implementation of Quality Management System.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el Sistema de Gestión de Calidad se implementa en diversas empresas y posee una gran importancia porque contribuye al aumento de la satisfacción del cliente, ya sea por el producto o servicio prestado, cumpliendo con sus expectativas y requisitos. Igualmente, permite reconocer y controlar los procesos que conllevan a la excelencia y brinda el mejoramiento continuo, garantizando la seguridad en el producto o servicio tanto al cliente interno como externo de la organización.

Igualmente, se elabora el Manual de Calidad, un documento Maestro en el cual la Organización establece el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan, Procedimientos, Formatos. etc. Esta información quedará a disposición de la Empresa, para cuando quiera llevar a cabo la Certificación. Es preciso concluir que este proyecto ha permitido la búsqueda intencionada de conocimiento, partiendo de la formulación de un problema y la recolección de información que más tarde analizada e interpretada modifica y añade nuevos conocimientos a los ya existentes para el mejoramiento de la organización objeto de estudio y la región.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 TEMA

Propuesta de Planeación y documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa de Transporte Urbano de Pasajeros Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2008.

### 1.2 PROBLEMA

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, dedicada al Transporte de Pasajeros por las vías y rutas de uso público, está al tanto de la importancia de la calidad en cada una de sus actividades. Sin embargo, no ha identificado los procesos necesarios, como tampoco ha determinado la interacción, la secuencia y la eficacia de éstos, por lo que no se realiza un seguimiento, medición y análisis de los mismos; lo que hace que la organización no pueda implementar acciones necesarias para alcanzar resultados que generen un buen desempeño organizacional.

La organización no cumple con los requisitos de la documentación, ni los registros que establecen la eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. Por lo que tampoco ha fijado los objetivos ni la política de calidad. Por esta razón, es importante implementar un Sistema De Gestión de Calidad que le permita a la organización mejorar continuamente todas las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.

**1.2.2 Formulación Del Problema.** ¿La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A, permitirá el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente?

#### 1.2.3 Sistematización del problema:

- ¿Cómo describir la situación actual de los procesos organizacionales de la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A?
- ¿Qué estrategias deben formularse para elaborar un plan de acción conducente a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A?

- ¿Qué factores críticos son necesarios identificar para estructurar un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A?

### **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 General.** Planear y documentar el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A, según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2008.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos organizacionales.
- Elaborar un plan de acción conducente a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificar los factores críticos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, el tema de la calidad ha tomado tanta importancia que se ha convertido en un aspecto fundamental en todo tipo de organizaciones, la familia de las normas ISO constituyen una herramienta muy útil en la búsqueda del desarrollo y crecimiento de las empresas de la región, es necesario consolidar la aplicación de los conceptos brindados por el programa de Administración de Empresas con miras a fortalecer las economías locales y regionales.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., eje del transporte publico del municipio de Ipiales, genera expectativas de crecimiento, fortalecimiento, evolución y desarrollo del sector del transporte.

Es importante también, las competencias y conocimientos académicos del estudiante de Administración de Empresas deben ser fortalecidos y completados mediante la aplicabilidad de todas las herramientas aprendidas durante su carrera en actividades dentro de una empresa, lo cual le permitirá desarrollar habilidades críticas y de gestión emprendedora encaminadas a idear, crear e implementar planes de mejoramiento como apoyo a la solución de problemas en el contexto organizacional, pues en un entorno cambiante como el actual es fundamental

plantear iniciativas encaminadas a optimizar y mejorar procesos, de tal manera que se mantenga el bienestar de los trabajadores, la eficiencia y la satisfacción de los clientes.

## **1.5 METODOLOGÍA**

### **1.5.1 Enfoque de investigación:**

**Tipo de Investigación.** La propuesta para implementar el sistema de gestión de calidad en la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A, se basa en la investigación de tipo cualitativo-descriptivo. Se realizará una descripción detallada de cada uno de los componentes que hacen parte en la elaboración de los procesos, como son: objetivos, entradas, salidas, proveedores, acciones correctivas y preventivas, control de documentos y registros, control de producto no conforme, seguimiento y medición; también se describirán los aspectos relacionados con el manual de calidad como son la política, objetivos de calidad, alcance del sistema, exclusiones y responsabilidades. Se realizará una explicación objetiva de los procesos, para garantizar la efectividad de cada uno de ellos, orientados al mejoramiento continuo de la organización.

**Método de investigación.** En el presente trabajo se utilizará la observación directa, la entrevista, lista de chequeo y la matriz DOFA para el levantamiento de la información, además se utilizará como herramienta básica la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y para el desarrollo de los procesos la interacción con el personal que interviene en los mismos.

### **1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos:**

#### **Fuentes de información primaria:**

Observación directa.

Entrevista.

Lista de chequeo.

Matriz DOFA.

#### **Fuentes de información secundaria:**

Libros de Administración de la calidad

Libros de Prestación de Servicios

Normas técnicas

Artículos de calidad

Trabajos de grado referentes a Sistemas de Gestión de Calidad.



**Tratamiento de la información.** La información recolectada, analizada y procesada; mediante fuentes primarias y secundarias, facilitada por la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A, será presentada mediante graficas (mapa de procesos, formatos, caracterización de los procesos, manual, registros y documentos). Toda la información será debidamente avalada por la autoridad responsable y documentada para evidenciar dicha información.

## 2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.

### 2.1 DIAGNOSTICO INTERNO SEGÚN NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

La Empresa de Transporte Colectivos ciudad de Ipiales S.A., es una organización fundada hace más de 43 años, hecho que demuestra la importancia de su trayectoria y posicionamiento en el mercado. Hoy en día, la empresa desempeña sus actividades en dos negocios principales:

- Transporte de pasajeros.
- Venta de combustible.

Cabe aclarar, que esta última actividad está en proceso de desarrollo y registro ante Cámara de Comercio, razón por la cuál aún no se encuentra en funcionamiento legal, de manera que el presente trabajo se desarrollará y aplicará teniendo en cuenta únicamente el negocio principal de la organización: Transporte Urbano de pasajeros.

La empresa define como su actividad principal el transporte de pasajeros por las vías y rutas de uso público autorizadas por el Ministerio de Transporte, ésta es regida por la ley 336 de 1996 y la ley 769 de 2002 “Código Nacional de Tránsito Terrestre”.

Para la realización del análisis interno de la empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., se procedió a la evaluación general del Sistema de Gestión de la Calidad haciendo uso de la lista de chequeo (Ver Anexo 1) teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. En vista de lo anterior, los resultados de dicho análisis se describen a continuación:

#### 2.1.1 Sistema de gestión de calidad:

##### Requisitos Generales

La organización no tiene establecido, documentado ni implantado un Sistema de Gestión de Calidad. No se han identificado los procesos necesarios para implantar el mismo.

##### Requisitos de la documentación

La Empresa no cuenta con la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad: Manual de calidad, registros y

procedimientos, aunque es de anotar que en el momento existen especificaciones de calidad propias del servicio, instrucciones y manual de funciones.

### **2.1.2 Responsabilidad de la dirección:**

#### Compromiso de la dirección

La Alta Dirección de la empresa ha mantenido cierto grado de preocupación y compromiso por satisfacer al máximo los requisitos del cliente y desarrollar de la mejor manera sus actividades, pero en su larga trayectoria, aún siendo consientes de la necesidad urgente de imprimir Calidad a sus labores, no se ha formalizado un sistema que permita la mejora continúa de la organización, pues la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, necesita de un direccionamiento que asegure que los objetivos y metas relevantes estén ligados a las necesidades y expectativas de los clientes, de manera que el personal se involucre completamente para lograr dichos objetivos a través de la identificación de procesos que permitan dar respuesta a los cambios del mercado y a la mejora del servicio y los procesos.

#### Enfoque al cliente.

La Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, conoce quiénes son sus usuarios y considera que ellos son el centro de la actividad. Sin embargo, laboran sin tener en cuenta que cada día los usuarios son más exigentes y buscan calidad, a través de los servicios postventa y el cumplimiento oportuno de sus requerimientos. En tal sentido, la empresa no utiliza métodos eficaces que permitan determinar periódicamente las necesidades y expectativas de los mismos, ya que en los últimos trece (13) meses no se han realizado estudios de mercado o por lo menos no se han aplicado encuestas de satisfacción que permitan medir la percepción del usuario, gracias a datos reales y oportunos que permitan hacer un proceso de retroalimentación para convertir estas necesidades en requisitos primordiales del servicio.

Es importante destacar que aunque la empresa cuenta con un buzón de sugerencias éste no tiene la importancia debida para los usuarios, ellos no cumplen con el conducto regular propuesto por la organización y no se puede conocer su percepción sobre el servicio.

#### Política de calidad.

La empresa no tiene definido una política de calidad, que proporcione un marco de referencia para establecer y cumplir los objetivos propuestos, esto porque no existe un sistema formal que le permita desarrollar las bases del direccionamiento

estratégico para lograr el buen funcionamiento de la organización basado en el enfoque al cliente.

### Planificación.

#### *Objetivos de calidad.*

Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, no tiene definido los objetivos de calidad.

### Planificación del sistema de gestión de la calidad.

En la empresa como se ha mencionado anteriormente no existe un Sistema de Gestión de la Calidad, pero actualmente se están llevando a cabo los primeros pasos en la planificación de dicho sistema.

### Responsabilidad, autoridad y comunicación.

#### *Responsabilidad y autoridad:*

En la empresa existe un organigrama que refleja la estructura de la misma, en éste, se encuentran claramente definidas las dependencias jerárquicas e interrelaciones entre los diferentes niveles organizacionales. Sin embargo, las funciones, responsabilidades y autoridades de cada dependencia con respecto a la calidad no están definidas, pues existe un manual de funciones desactualizado (la última actualización se realizó en el año 2002) y poco coherente con los requerimientos de la organización y el personal.

#### Representante de la dirección:

En la empresa se ha designado a un representante de la dirección para la calidad, pero debido a que no existe aún un Sistema formal, el colaborador del equipo no posee suficiente autoridad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar todos los procesos; así como también, no puede tomar decisiones concernientes a la misma.

#### Comunicación interna:

Con el propósito de que la comunicación sea cada vez más fluida y garantice la oportuna respuesta a las necesidades internas y externas de información para la prestación del servicio, la dirección de la empresa ha dispuesto de todos los medios comunicativos, tales como: correo electrónico, internet, teléfono, celular, carteleras informativas y correo interno.

Respecto a la comunicación con el cliente, la empresa tiene una grave deficiencia, ya que no cuenta con una Oficina formal de Servicio al Cliente para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otros,

actualmente, esta labor se cumple por la secretaria general quien no desarrolla lo inherente a la actividad y por tanto el tratamiento que deben seguir estas percepciones no es eficiente.

#### Revisión por la dirección.

Debido a que la organización en estos momentos se encuentra inmersa en los primeros pasos del Sistema de Gestión de la Calidad, la dirección no puede revisar dicho sistema, como es lógico, tampoco se tienen definidos los registros de los resultados de dichas revisiones.

### **2.1.3 Gestión de recursos:**

#### Asignación de recursos.

La alta dirección de Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, es la encargada de determinar la disponibilidad de recursos (humanos, infraestructura, ambiente de trabajo, proveedores, y financieros) para el mejoramiento del servicio, pero se señala que existe problema en cuanto a la oportunidad del suministro, esto producto principalmente de dos factores:

- Los proveedores no disponen de los recursos necesarios.
- No se cuenta con la disponibilidad financiera.

Ante esta situación la empresa procura limitar los recursos, especialmente físicos, para atender prioridades urgentes en la organización.

#### Recursos humanos.

El talento humano es quizá la parte más importante dentro de una organización, pues es la base del buen funcionamiento de la empresa, de ahí la importancia del direccionamiento de todo el personal a encaminar sus esfuerzos por lograr el mejoramiento a través de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente.

En tal sentido, la empresa cuenta con el personal necesario para dar pleno cumplimiento a sus labores, el equipo de trabajo administrativo está conformado por dieciséis (16) personas quienes cuentan con actitudes y aptitudes requeridas para la labor, sin embargo se presenta inconvenientes en la selección y contratación del personal, pues no existe un sistema formal que realice las actividades necesarias para estos procesos, además producto de esto se presenta una grave dificultad en cuanto a los requisitos del perfil profesional dispuestos en el Manual de Funciones, debido a que los requisitos exigidos no tienen mayor importancia, al parecer desde el año 2002, en el que se realizó la última

actualización, se han venido manejando los mismos perfiles sin tener en cuenta las exigencias del mercado.

#### Participación del personal:

Los trabajadores de la empresa toman decisiones sobre cómo organizar y ejecutar su trabajo, disponen de la información necesaria para dar cumplimiento a sus labores, participan en la fijación de objetivos y existe un adecuado funcionamiento de trabajo en equipo, teniendo en cuenta la responsabilidad y control del trabajo propio.

#### Competencia, formación y toma de conciencia:

La competencia se determina a través de la evaluación de desempeño. Las habilidades y experiencias del personal se registran, pero no se tiene un documento oficial, de manera que todos puedan retroalimentar su proceso laboral y poder mejorar para ofrecer un excelente servicio.

En la empresa se garantiza que los trabajadores estén conscientes de la importancia de su labor, pues consideran que en sus manos se encuentra ofrecer al usuario un servicio que satisfaga plenamente sus necesidades y expectativas.

La empresa ofrece a su personal capacitaciones en cuanto a competencias laborales y atención al usuario, sin embargo estas jornadas no se realizan de manera sistemática, pues sólo se hacen cuando Instituciones como el SENA las promueven.

#### Infraestructura.

La organización ha identificado la infraestructura que necesita para lograr la conformidad del servicio y ésta aunque en ocasiones no es proporcionada de manera oportuna, no presenta mayores dificultades que afecte el desarrollo de las actividades.

#### Ambiente de trabajo.

La alta dirección se preocupa por el ambiente de trabajo, busca que éste influya positivamente en la motivación, satisfacción y desempeño de los trabajadores. Puede observarse que las dependencias cuentan con una adecuada iluminación y ventilación, la higiene y limpieza son apropiadas, los trabajadores está protegidos contra condiciones ambientales como calor, humedad y contaminación, el estado de los equipos que se utilizan son adecuados al igual que las instalaciones eléctrica. En la organización existen áreas destinadas a los trabajadores como: baños y cafetería con lo cuál se garantiza el cumplimiento de

las pausas activas enmarcadas en los requerimientos de salud ocupacional, y de esta manera mejorar el desempeño de su labor.

#### **2.1.4 Realización del producto:**

##### *Planificación de la realización del servicio.*

En la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, como no existe un Sistema de Gestión de Calidad, no se encuentran identificados los procesos y subprocesos necesarios para obtener los servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios. Actualmente, la realización del servicio se planifica teniendo en cuenta aspectos como: los requisitos, recursos necesarios y las actividades requeridas, ya que como se menciono anteriormente, no tienen en cuenta los objetivos de calidad, y no se prevén los registros necesarios para demostrar que el servicio cumple con los requisitos.

##### *Procesos relacionados con el cliente.*

Determinación de los requisitos relacionados con el producto:

Los requisitos del servicio son determinados por la experiencia de los trabajadores y Jefes de la empresa o por el conocimiento que se tiene de los clientes a los que se les presta el servicio. Es importante destacar que en la organización hace muchos meses no se realiza investigación de mercados, lo cual imposibilita conocer con mayor exactitud los requisitos del servicio que pueden ser especificados por los diferentes grupos de clientes.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto:

Aunque no se encuentran determinados los requisitos reales del usuario, el personal de la empresa antes de proporcionar el servicio al cliente se asegura de que se ofrezca de forma adecuada y oportuna.

Comunicación con el cliente:

El usuario recibe información del servicio que presta Colectivos Ciudad de Ipiales S.A a través de televisión, radio y la propia empresa, aquí se brinda toda la información necesaria y útil que el usuario requiera.

En la organización existe una persona encargada de la atención al usuario, sin embargo como se mencionó anteriormente los usuarios no hacen uso de las herramientas implantadas para conocer su percepción (procedimiento para dar tratamiento a los servicios no conformes y el buzón de sugerencias). De otra

parte, la empresa tampoco muestra mayor compromiso e interés por conocer lo que el usuario necesita.

### Compras

Teniendo en cuenta el tipo de actividad se busca que el control y evaluación de las compras y servicios externos se realicen de una manera eficiente, ya que de esto depende en gran parte asegurar la disponibilidad de los recursos para la prestación del servicio. Para ello Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, ha realizado un plan de compras que incluye lo siguiente:

- Identificación de la necesidad.
- Cotizaciones.
- Análisis y evaluación de proveedores.
- Compra.

Con este plan se busca obtener mayor organización y oportunidad en la prestación del servicio, además, se pretende estandarizar los criterios de evaluación de proveedores entre los que se encuentran: rapidez en la entrega, calidad del producto, facilidades de pago y precio. Sin embargo, no existe un registro de lo anteriormente descrito, muchas veces se realizan contratos con un solo proveedor sin hacer el proceso de evaluación y control, lo que genera una grave limitante a la hora de escoger entre muchos el mejor.

Los proveedores más importantes para la organización son los propietarios de los vehículos, pues son ellos quienes determinan la disponibilidad del parque automotor, de manera que la selección y evaluación son aspectos determinantes para garantizar la adecuada prestación del servicio de transporte a través de la definición de los requisitos para la afiliación y permanencia mediante contratos debidamente establecidos.

### Producción y prestación del servicio.

Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, planifica y ejecuta la prestación del servicio a través de la disponibilidad de información que describa las características del servicio e instrucciones de trabajo, de esta manera se cumple con el desarrollo diario del negocio de la empresa, pero como no existe un sistema formal de la calidad no se cumple con los requisitos exigidos por la norma aplicables para este numeral, por lo que no existe un proceso consecuente de la prestación del servicio.



### 2.1.5 Medición, análisis y mejora:

#### Generalidades.

La organización no planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, pues no se encuentra formalmente constituido. De igual manera, para identificar áreas que deben mejorar su desempeño la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales, utiliza y considera como su principal herramienta la encuesta de satisfacción del cliente y los resultados económicos, pero como se ha mencionado, lo referente al cliente se encuentra olvidado la organización presenta cierta falencia en este aspecto.

Por otro lado, la empresa está trabajando en realizar un seguimiento de las características de los servicios que presta y realiza acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, pero no existe un procedimiento documentado, ni registros para reflejar los resultados de las tareas que realizan para corregir las desviaciones del servicio. En la organización se cumplen auditorías internas, pero no se llevan a cabo auditorías para evaluar la calidad, no se realizan cálculos del costo de la misma y no se han establecido e implementado los procesos de auto-evaluación.

## 2.2 DIAGNÓSTICO EXTERNO

### 2.2.1 Entorno económico:

**Generalidades.** Ipiales, es una ciudad colombiana situada en el departamento de Nariño y cabecera del municipio del mismo nombre. Es puerto aéreo y terrestre fronterizo, pues se ubica en la frontera con la república del Ecuador; en el Nudo de los Pastos, en el altiplano andino; relativamente cerca a la costa del océano Pacífico, al pie de monte amazónico y a la línea equinoccial.

Los habitantes del municipio de Ipiales tienen como actividades económicas de importancia: el comercio, el turismo, la agricultura; y en la zona rural: la agricultura, la ganadería, las especies menores. Por el gran intercambio comercial con Ecuador, Ipiales está considerado el segundo puerto terrestre de Colombia.<sup>1</sup>

#### Análisis del Sector Servicios.

En la medida en que las economías van consolidando su proceso de desarrollo, el sector servicios, adquiere cada vez más relevancia frente a otros sectores. En Colombia el sector servicios representa cerca del 50% del PIB, por debajo de la

---

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Ipiales>

participación promedio del sector en América Latina, que corresponde a niveles cercanos al 60%, y la de Estados Unidos que representa cerca del 80% del PIB. En este sentido el potencial de crecimiento del sector servicios en Colombia es cada vez mayor, teniendo en cuenta además el acelerado proceso de urbanización que vive nuestro país.

La importancia del sector servicios en tema de generación de empleos es muy elevada. En la actualidad, el sector servicios participa con más del 60% en la generación de empleo a nivel nacional. En lo concerniente a inversión extranjera, cerca del 60% de los flujos se dirigen a este sector y más del 20% de las exportaciones globales están relacionadas con productos de servicios.

Dentro de los sectores claves de servicio vale la pena hacer referencia a los servicios financieros, de transporte y logística, educación, salud, telecomunicaciones, entre otros. El gobierno nacional ha hecho énfasis en que el sector servicios es una de las mayores apuestas comerciales para el país y en este sentido, está llevando a cabo iniciativas para explotar nuevos mercados, esforzar la política para el sector y ampliar la oferta explorable.

En este orden de ideas, el sector de servicios es para nosotros fuente importante de valor, de hecho los países industrializados han volcado sus economías hacia el sector de servicios, pues su margen de rentabilidad es mucho más elevado que otros.<sup>2</sup>

#### *Subsector Transporte en Ipiales.*

El Municipio de Ipiales presenta una gran dinámica debido a la necesidad de intercomunicación por su doble calidad de frontera y zona periférica. Tanto el transporte de carga como de pasajeros, son atendidos por diferentes modalidades y empresas que se organizan de nivel regional y del interior del País. Con respecto al servicio de transporte urbano, se encuentran medios como taxis colectivos, taxis particulares, microbuses y busetas. El transporte veredal es ofrecido limitadamente, ya que no existen muchas empresas dedicadas al servicio. El transporte de carga, es una de las actividades más complejas en cuanto a su estructura y organización interna debido a la necesidad de movilización de grandes volúmenes de productos de intercambio extra regional generado en el tránsito hacia el norte y sur del Continente.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> <http://www.slideshare.net/SkandiaColombia/skandia-colombia-informe-econmico-semanal-marzo-25-a-abril-01-de-2011>

<sup>3</sup> <http://www.ipiales-narino.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mlxx-1-&m=d>

### Inflación en el Transporte.

En enero del 2009 fue de 0,69 por ciento. Entre febrero de 2010 y enero de 2011, es decir los últimos 12 meses, el índice presentó una variación de 3,40 por ciento. Dos grupos de bienes y servicios presentaron crecimientos superiores al IPC en el mes de enero de 2011: transporte (1,73 por ciento) y alimentos (1,61 por ciento). En transporte, los subgrupos con mayores incrementos en los precios correspondieron a transporte público (3,61 por ciento) y transporte personal (0,13 por ciento).

### **2.2.2 Entorno político:**

#### Normatividad del Transporte.

El transporte en Colombia está regulado dentro de las funciones del Ministerio de Transporte, el cual lleva procesos muy de la mano con la autoridad ambiental (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial), la Unidad de Planeación Mineroenergética, la empresa Colombiana de Petróleos (Ecopetrol), el Ministerio de Minas y Energía y otras entidades de índole estatal. En este sentido, la normatividad que rige el sector transporte se enuncia a continuación:

- Ley 105 de 1993 (diciembre 30), por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- Ley 336 de 1996 (diciembre 20). Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.

Teniendo en cuenta, la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad que se llevará a cabo en la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales, la normatividad a tener en cuenta es:

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008. Un conjunto de normas sobre la calidad y las gestiones. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co>

### 2.2.3 Entorno social:

#### Población de Ipiales.

El comportamiento demográfico del municipio Ipiales se relaciona en la siguiente grafica:

**Grafica 1. Comportamiento demográfico del municipio Ipiales**



Fuente. Censo DANE 1993, proyecciones 1995 a 2010.

La tendencia que el municipio de Ipiales ha experimentado, es un crecimiento acelerado de población por bajo control, migraciones internas y externas que llevan un sentido de desarraigo en su contexto socio económico y cultural, causa de la violencia, inseguridad y falta de incentivos para el agro ocupando espacios como trabajadores informales, vendedores ambulantes, mendigos y trabajadoras sexuales entre otros.

#### Distribución del Ingreso.

En el 2010 el gasto dedicado a alimentos por parte del consumidor Ipialeño pasó del 48,9% al 29,5%. Paralelamente el gasto en comidas fuera del hogar se ha duplicado. Igualmente el gasto en ropa, calzado, transporte ha crecido considerablemente. Estos cambios tienen que ver principalmente con el aumento del ingreso promedio de la población, con la vinculación de la mujer al mercado de trabajo y con el crecimiento poblacional especialmente urbano<sup>5</sup>.

Actitud frente a la calidad y al servicio. Los clientes Ipialeños están aprendiendo a exigir, a darse cuenta que pueden obtener más con su propio dinero, a exigir

<sup>5</sup><http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/ingreso-capita-de-los-colombianos-suben-us5000>

rapidez, confiabilidad, seguridad, calidad y muchas otras cosas. Este aprendizaje cruza todos los sectores aunque se crea que sólo es válido para los negocios lo es también y mucho para la empresa pública y privada.

**2.2.4 Entorno cultural.** Es importante resaltar en este entorno las características primordiales de los habitantes de la ciudad de Ipiales, ya que de ahí se deriva la verdadera importancia de las estrategias direccionadas a satisfacer las necesidades de la población.

El consumidor Ipialeño conserva elementos que lo hacen diferente, pues la población de Ipiales es joven y el número de ancianos es todavía muy bajo. Los habitantes de la ciudad son amantes de las compras e invierten gran parte de su salario a cubrir el transporte, además los clientes o usuarios Ipialeños están aprendiendo a exigir, a darse cuenta que pueden obtener más con su propio dinero, a exigir rapidez, confiabilidad, seguridad, calidad y muchas otras cosas.

Uno de los factores importantes lo constituyen las fiestas y tradiciones regionales, pues la ciudad se constituye en un escenario de cultura autóctona que expresa una fusión perfecta de todas las influencias culturales y el punto de encuentro y cruce de caminos de diferentes pueblos y colonias, hecho que puede ser aprovechado por la empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., para emprender planes de turismo que incrementen el éxito de su imagen corporativa.

**2.2.5 Análisis de la competencia.** Los empresarios del Subsector Transporte, consideran que existe en éste momento un número moderado de competidores. Actualmente, las empresas que están funcionando en el subsector transporte en la ciudad de Ipiales son: Colectivos Ciudad De Ipiales, Supertaxis del Sur Y Taxis La Frontera. Es importante recalcar, que aunque existen dos empresas con el mismo tipo de negocio, Colectivos Ciudad De Ipiales S.A, cubre la mayoría de zonas urbanas y rurales de la Exprovincia de Obando, aspecto que marca notablemente la diferencia. Por tal razón, entre las Empresas de Transporte no existe una rivalidad marcada en cuanto a rutas y precios. Sin embargo, si existe cierto grado de competencia teniendo en cuenta factores como: comodidad, rapidez, seguridad; las vehículos de las empresas de la competencia son taxis y microbuses mientras los de Colectivos Ciudad De Ipiales S.A., son busetas lo que implica que no se dé pleno cumplimiento a los factores determinantes del servicio.

Entre Taxis la Frontera, Supertaxis del Sur y Colectivos Ciudad de Ipiales, nunca ha existido competencia desleal, pues ambas Empresas trabajan para brindar una eficiente movilidad a la población Ipialeña, y debido a la necesidad de traslado permanente de las personas por las diferentes rutas de la Ciudad, ambas obtienen buenos ingresos, sin necesidad de recurrir a estrategias fuera de la norma para aumentar su rentabilidad.

### 3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

#### 3.1 MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS.

		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	Estructura organizacional	D1	Sistema de Gestión de Calidad sin adoptar
F2	Trayectoria de la empresa	D2	Manual de funciones desactualizado		
F3	Capacidad transportadora	D3	Políticas de selección y vinculación de personal sin definir		
F4	Cobertura de rutas	D4	Nivel de escolaridad de los empleados		
F5	Posicionamiento en el mercado	D5	filosofía corporativa		
F6	Trabajo en equipo	D6	Débil Enfoque al cliente		
F7	Imagen corporativa	D7	Las inspecciones que se les realizan a los servicios no se planifican ni se registran los resultados.		
F8	Disposición para proyectos de cambio				
F9	Parque automotor				
F10	Talento Humano				
F11	Comunicación interna				
		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Turismo	A1	Existe otra Empresa que ofrecen servicios similares		
O2	Gran dinámica del subsector transporte en Ipiales	A2	Demanda de transporte por vehículos no autorizados		
O3	Demanda pública y estatal de la implementación del SGC	A3	Aumento de la inflación en servicios de Transporte		
O4	Mejoramiento de las tecnologías de comunicación e información	A4	Clientes más exigentes en cuanto a calidad		
O5	El gasto dedicado a transporte urbano, por parte del consumidor ha crecido.				
O6	Es política del país el desarrollo del sector servicios				
O7	Crecimiento de la Población				

### 3.2 ACCIONES DE MEJORA

- a. Aplicar la metodología para lograr implantar un sistema de gestión de la calidad.
- b. El desarrollo de un clima favorable para el involucramiento de todo el personal en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Se debe incentivar y motivar al personal para la mejora continua de la calidad mediante mecanismos como:
  - Charlas acerca de la importancia que tiene gestionar la calidad en la organización, la repercusión de esta en los resultados que se pueden alcanzar en el cumplimiento de los objetivos, así como los beneficios para la entidad y para cada trabajador en su puesto de trabajo al lograr el cumplimiento de la misma.
  - Establecer procesos de emulación interna referidos a la calidad y recompensar los buenos resultados.
  - Propiciar e incentivar a los trabajadores para crear e innovar en sus puestos de trabajo.
  - Darle una mayor participación a los trabajadores en la toma de decisiones.
- d. Definir de forma clara las funciones, responsabilidades y autoridades de cada nivel con respecto a la calidad.
- e. Después de definir una política y los objetivos de calidad se deben:
  - Crear vías de comunicación para garantizar que la política sea conocida y comprendida por todos los miembros de la organización.
  - Desplegar los objetivos hacia todos los niveles de la organización.
  - Definir los responsables para dar cumplimiento a cada tarea.
- f. Identificar los demás procesos que sean necesario para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad.
- g. Confeccionar todos los procedimientos necesarios y exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- h. Elaborar un manual de calidad el cual deba incluir:
  - Una descripción de los elementos del SGC.
  - Los procedimientos del nivel del sistema o una referencia.
- i. Definir indicadores que demuestren el desempeño del SGC después de implantado.
- j. Después de establecer el Sistema de Gestión de la Calidad la dirección debe planificar la realización de revisiones y realizar informes con los resultados incluyendo las acciones preventivas y correctivas.

### 3.3 PLAN DE CALIDAD

#### EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.

**Objetivo:** Planificar las etapas del diseño de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de Transporte Colectivos Ciudad de IpiALES S.A, para que su ejecución permita optimizar de manera eficaz la prestación del servicio.

ACTIVIDAD	TIEMPO DE DESARROLLO																RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE(S)
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4					
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4		
1. Diagnóstico situacional actual de la empresa.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información.</li> <li>• Papelería.</li> </ul>	Auxiliares Equipo de Calidad.
2. Publicación del Compromiso de la Dirección.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Empresa.</li> <li>• Papelería.</li> </ul>	Gerente.
3. Designar el Representante de la Dirección y Equipo Implementador.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información.</li> <li>• Papelería.</li> </ul>	Gerente.
4. Sensibilización a todo el personal sobre el proceso de implementación.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Empresa.</li> <li>• Infraestructura (Salón de conferencias o eventos).</li> <li>• Elementos tecnológicos (video bin, computador).</li> </ul>	Auxiliares Equipo de Calidad. Gerente.
5. Diseño del Plan de Calidad.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Equipo de Calidad</li> <li>• Información.</li> <li>• Papelería</li> </ul>	Auxiliares Equipo de Calidad.
6. Redacción del Manual de Calidad.																	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrantes Equipo Calidad.</li> </ul>	Auxiliares Equipo de Calidad.





### **3.4 PUBLICACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, necesita además de un direccionamiento que asegure que los objetivos y metas sean coherentes con las necesidades y expectativas del cliente, un ambiente en el cuál todo el personal de la organización se involucre completamente, con el fin de alcanzar los objetivos planeados a través de la identificación y establecimiento de procesos necesarios para la prestación del servicio, buscando siempre la mejora continua del sistema.

Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., asumiendo la importancia y compromiso con la implementación del sistema, ha promovido en cada uno de sus trabajadores una actitud y espíritu de colaboración, pues conoce las capacidades del talento humano con el que dispone por lo que es fácil mantener un ambiente de trabajo en equipo encaminado a alcanzar el mejoramiento de la empresa.

El compromiso de la dirección de la organización se hace evidente en el esfuerzo y dedicación por ser mejores cada día y sobre todo por reconocer que las cosas se han llevado a cabo de manera empírica y que es urgente cambiar el esquema de funcionamiento para que los clientes sientan total satisfacción de sus necesidades y expectativas frente a la prestación del servicio.

La evidencia del compromiso de la dirección frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se referencia en un comunicado emitido por parte del Sr. Gerente hacia los empleados. (Ver Anexo B)

### **3.5 DESIGNACION FORMAL DEL EQUIPO DE CALIDAD**

Las condiciones que se tuvieron en cuenta para constituir el Equipo de Calidad en la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A fueron:

- Los objetivos y tareas deben explicarse, de tal modo que queden comprendidas por todos.
- Debe alcanzarse un compromiso de los miembros del equipo con los objetivos.
- La comunicación entre los integrantes del equipo debe ser abierta, precisa y eficaz, intercambiando ideas y sentimientos.
- Debe lograrse confianza, aceptación y apoyo entre los miembros del equipo.
- El equipo debe aprovechar las capacidades, conocimientos, experiencia y habilidades de cada uno de sus miembros.
- La participación en las tareas debe resultar equitativa.
- Ante posibles enfrentamientos hay que saber conducir la situación y fomentar soluciones constructivas.

- Deben conocer y aplicar procedimientos adecuados de toma de decisiones y de solución de problemas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el representante legal mediante acto administrativo interno conformó el Equipo de Calidad, el cual fue integrado por colaboradores de diferentes áreas de la empresa, cuyas funciones principales se describen a continuación: (Véase figura 1)

- **Gerente.** Coordinar, administrar y supervisar la planeación e implantación de los procesos.
- **Líderes de los Procesos Estratégicos, Visionales, Misionales y de Apoyo.** Coordinar, administrar y supervisar la planeación e implantación del proceso a su cargo, de acuerdo a la conformidad de la Norma Técnica ISO 9001:2008 y el programa establecido.
- **Gestores de Calidad.** Apoyar en el proceso de calidad para que este se implemente y se desarrolle en la respectiva unidad representada.

Este equipo estará bajo la coordinación del representante de la dirección y será el dinamizador y colaborador en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización, basado en la NTC 9001:2008.

Figura 1. Esquema general equipo de implementación del SGC, basado en la NTC 9001:2008



El objetivo del Equipo de Calidad en Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, es estudiar posibles problemas que afecten el adecuado desempeño y calidad de las áreas de trabajo de la organización, para proponer ideas y alternativas de solución a través de un enfoque de mejora continua, trabajo en equipo e intercambio de experiencias y conocimientos. Para llevar a cabo lo anterior, se han definido los pasos siguientes:

- ✓ Identificación del problema.
- ✓ Análisis del problema y recopilación de información.
- ✓ Búsqueda de soluciones.
- ✓ Selección de una solución.
- ✓ Presentación de la solución a la gerencia.
- ✓ Ejecución de la solución.
- ✓ Evaluación de la solución.

Todo ello, para contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa, respetar el lado humano de los individuos, edificar un ambiente agradable de trabajo y de realización personal, propiciar la aplicación del talento de los trabajadores para el mejoramiento continuo de las áreas de la organización, pero sobre todo para apoyar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta actividad puede evidenciarse en el acta de asignación formal del equipo de calidad. (Ver Anexo C)

### **3.6 SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL Y PLAN DE COMUNICACIÓN.**

El gran obstáculo que generalmente impide que se implemente exitosamente un Sistema de Gestión de Calidad en una organización es la resistencia a este tipo de sistemas por parte del personal, debido en gran parte al desconocimiento de las implicaciones, mitos que han escuchado de lo ocurrido en otras empresas, la creencia de que les implicará una carga de trabajo adicional o que habrá despido de personal, entre otros aspectos.

Por lo anterior, en Colectivos Ciudad de Ipiales previo a la formulación de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue necesario dedicar tiempo para sensibilizar al personal de los beneficios que se obtendrán con el proyecto, las mejoras que se alcanzarán con la realización y estandarización de procesos, los cambios positivos que se experimentará en la cultura y clima organizacional, logrando de esta forma una “conciencia de calidad” e impartir y especificar compromisos necesarios para que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

En ese orden de ideas, se estableció un plan de comunicación como herramienta necesaria para que el sistema se construya con la participación activa de todos

los funcionarios. Vale la pena mencionar, que este plan más adelante servirá de plataforma para que, una vez implementado el sistema, se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del mismo.

El plan de comunicación y difusión del Sistema de Gestión de Calidad en Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, se elaboró teniendo en cuenta las herramientas de comunicación interna utilizadas en la Empresa, las dimensiones de la misma y los medios técnicos de los que dispone.

El plan de comunicación se evidencia más adelante. (Ver Anexo D)

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **4.1 MISIÓN**

La Empresa Colectivos “Ciudad De Ipiales” S.A, entidad transportadora, tiene la responsabilidad de desarrollar un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas de un lugar a otro, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades municipales y por el Ministerio de Transporte de acuerdo a sus decretos y autorizaciones.

### **4.2 VISIÓN**

A 2020 posicionarnos como la mejor Empresa de transporte terrestre automotor de pasajeros a nivel Municipal y Nacional, brindando a nuestros clientes un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos municipales y los principios de transporte a nivel Nacional.

### **4.3 POLITICA DE CALIDAD**

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos de manera oportuna, confiable y segura, mediante la aplicación de altos estándares de calidad en el transporte de pasajeros en el servicio urbano, por las vías y rutas de uso público autorizadas por el Ministerio Nacional de Transporte, para lo cual contamos con una sólida plataforma metodológica y un talento humano idóneo, capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo de todos los procesos de la organización.

### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Tomando como base la política de calidad, donde se determina el compromiso con los clientes para entregarles servicios de la mejor calidad, la organización ha concretado los siguientes objetivos:

	<b>EMPRESA COLECTIVOS “CIUDAD DE IPIALES” S.A</b>
	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>

<b>OBJETIVO</b>	<b>NOMBRE DE INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>INDICE</b>	<b>META</b>	<b>FUENTE DE INF.</b>
Disminuir la cantidad de quejas de clientes no conformes con la prestación del servicio que presta la empresa.	Nivel de satisfacción del cliente.	Trimestral	No de quejas recibidas/Total de clientes atendidos	Reducir el 90% de satisfacción del cliente	Cuestionario de satisfacción del cliente.
Disminuir las condiciones de no calidad, presentes en los vehículos de la empresa para prestación del servicio.	No de vehículos defectuosos	Trimestral	No de vehículos defectuosos/No total de vehículos	Reducir el 98% de vehículos defectuosos.	Listas mantenimiento Tecnicomécánico.
Incrementar el nivel de confianza, por parte de los proveedores al suministrar materiales e insumos.	Nivel de materia prima e insumos de calidad	Mensual	Total de materiales aceptados/volumen total de pedidos	Aumentar en 90% el nivel de calidad	Orden de compra
Mejorar el cumplimiento del Plan de Rodamiento.	Nivel de retraso en la prestación del servicio	Mensual	Rutas terminadas a tiempo/Total rutas	Aumentar el nivel de cumplimiento en las rutas de operación en un 80%	Planilla de Viaje.
Capacitar, actualizar e incentivar a nuestro personal con el fin de responder con eficiencia, idoneidad y competencia a las políticas de calidad, misión y visión de la Empresa.	Nivel de capacitación	Trimestral	No de empleados capacitados/No total de empleados	Aumentar en un 90% el personal capacitado	Hojas de Asistencia a capacitaciones programadas.

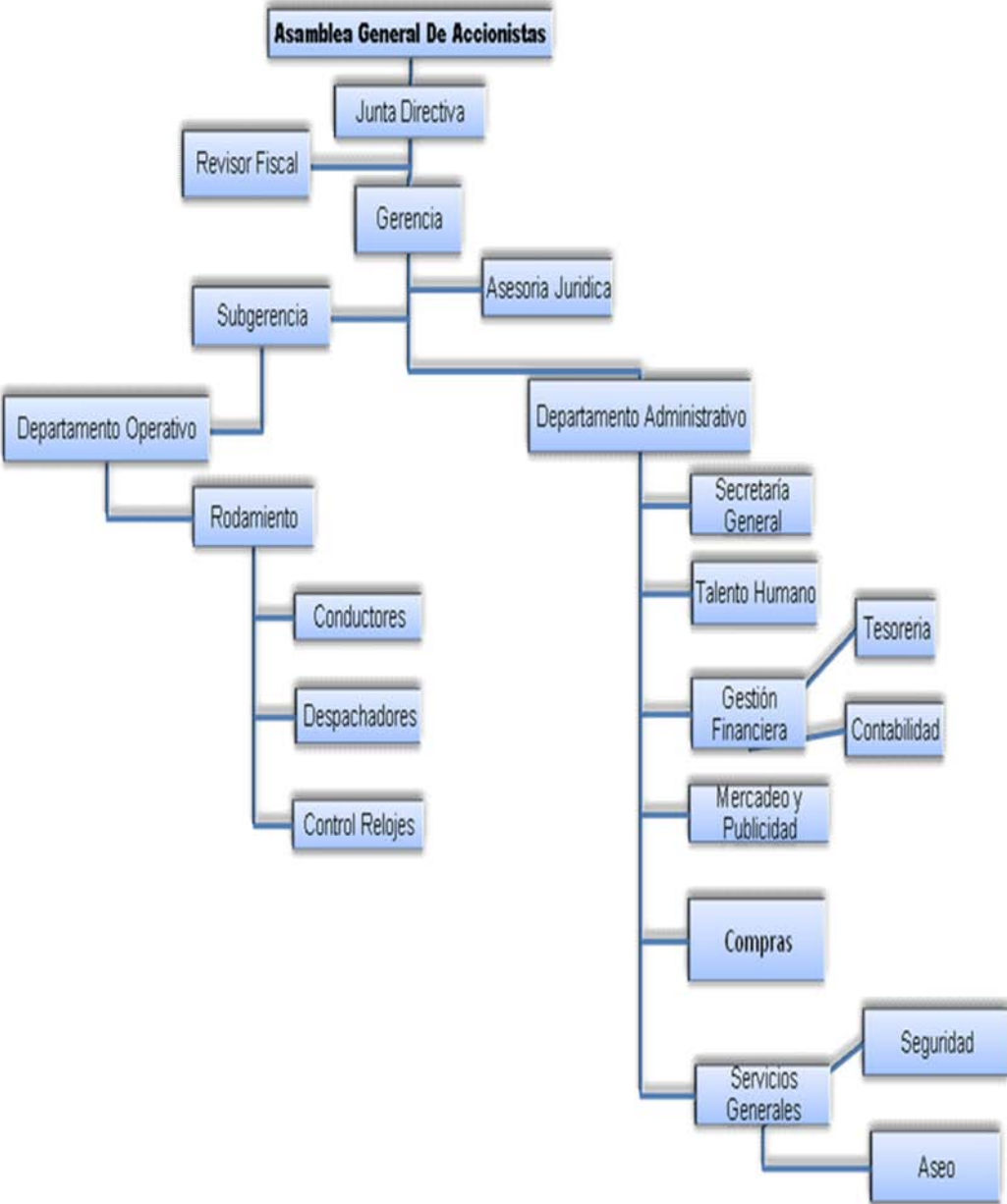
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Lucy Ceballos	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Contadora	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/03	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



## 4.5 VALORES

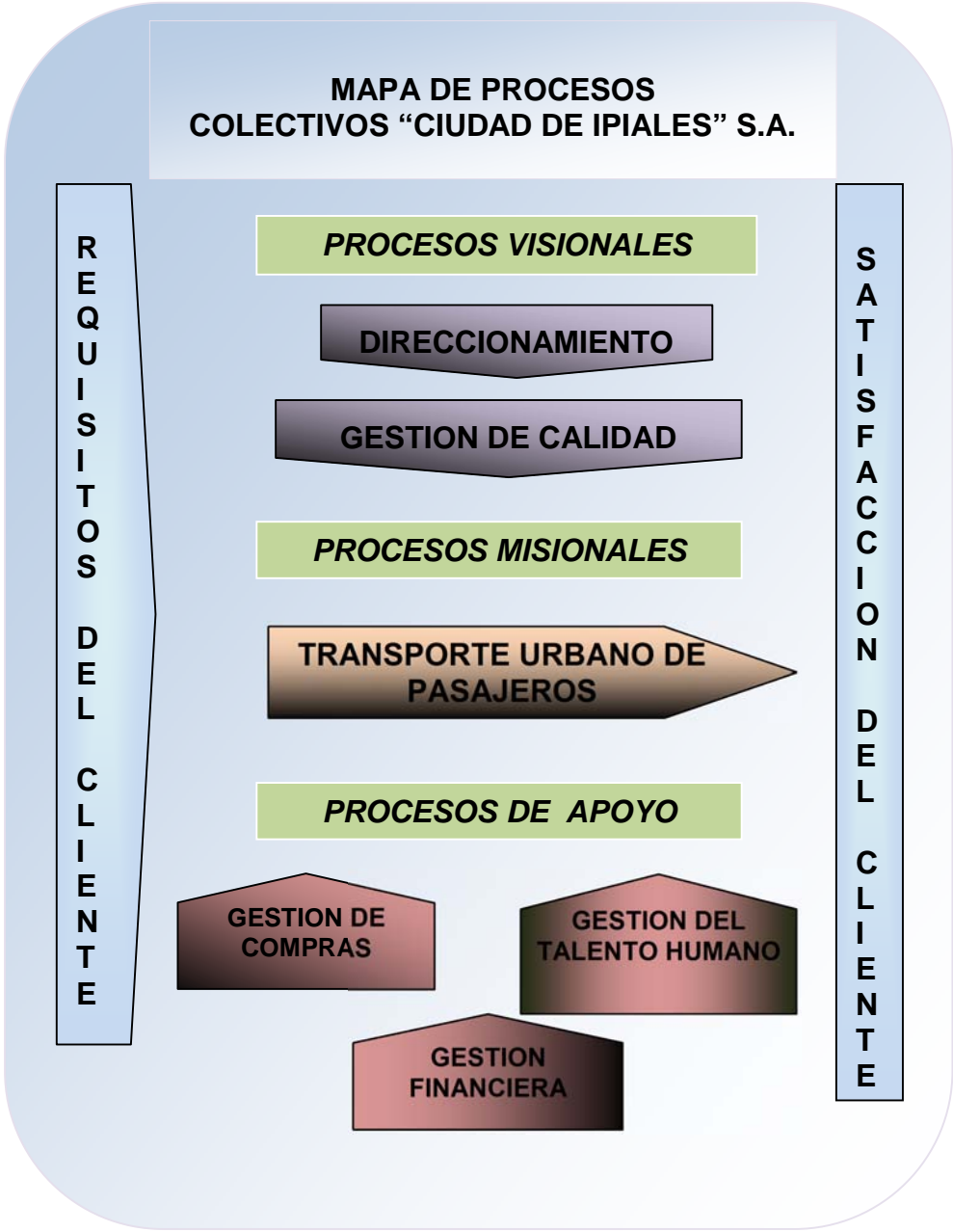
- **Responsabilidad.** Es el compromiso de hacer el mejor esfuerzo, por conseguir los objetivos empresariales con eficacia, eficiencia y efectividad, puesta al servicio de la competitividad en todos sus procesos, tomando decisiones justas y a tiempo consientes de las consecuencias en la organización, la comunidad y el medio ambiente.
- **Servicio.** Proceso interpersonal que implica respeto, trato personal, cordial y digno, que va más allá de satisfacer las necesidades de los demás. Este valor regirá las relaciones entre la Organización y sus grupos de interés: clientes, accionistas, trabajadores, proveedores y comunidad, con la más alta atención y cuidado sin exclusiones ni discriminaciones.
- **Honestidad.** Coherencia entre el sentir, pensar y actuar.
- **Tolerancia.** Concebida mediante el proceso a través del cual se aceptan las diferencias entre las percepciones y actuaciones de quienes integran directa e indirectamente Colectivos Ciudad De Ipiales S.A.
- **Trabajo En Equipo.** Entendido como el establecimiento de un sueño de futuro compartido que se viabiliza a través de la conjunción de habilidades compartidas.
- **Crecimiento Personal y Espiritual.** Potenciación del ser humano en una esfera integral: biológico, psicológico, social y espiritual.
- **Comunicación.** Como elemento motivador y dinamizador del liderazgo que permite aportar con base en un sistema de información objetivo.
- **Compromiso.** Como elemento de identidad y pertenencia con la Empresa Colectivos Ciudad De Ipiales S.A.

### 4.6 ORGANIGRAMA



Fuente. Este estudio


4.7 MAPA DE PROCESOS




Fuente. Este estudio

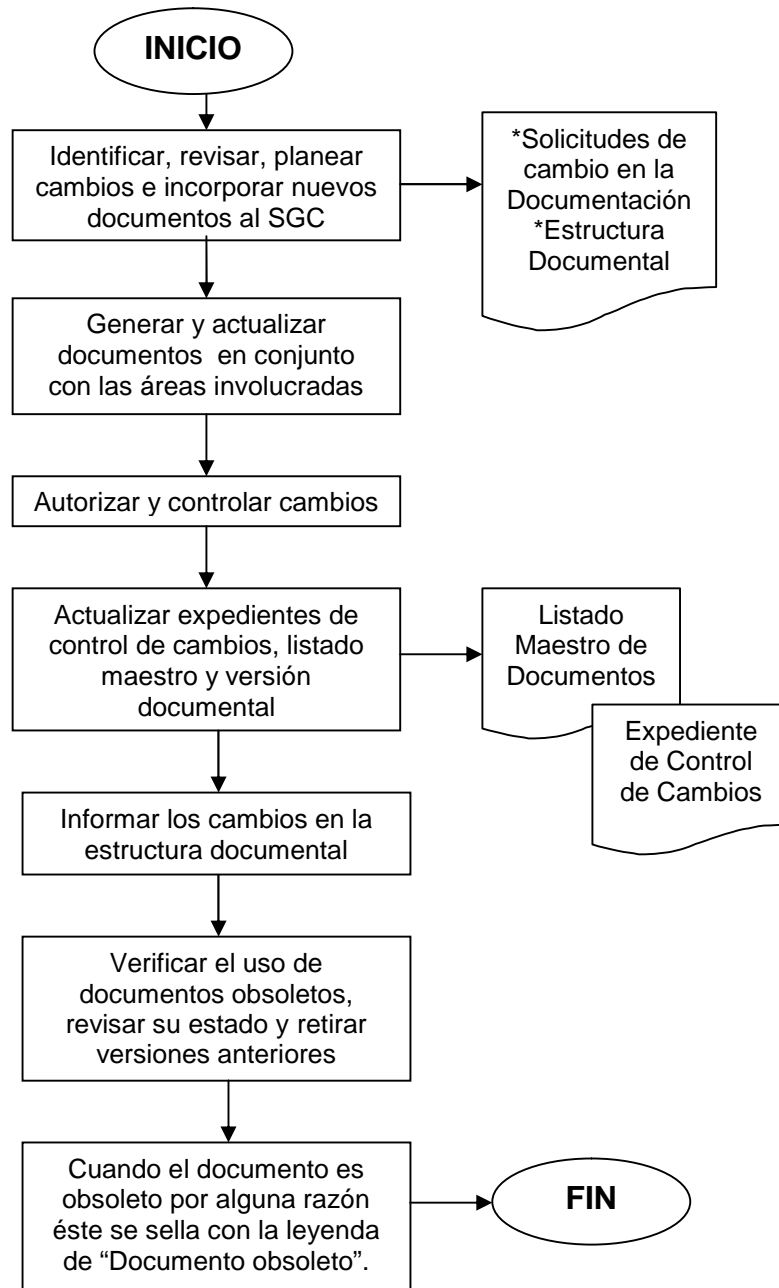
## **5. CARACTERIZACIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **5.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>				Código: SGC-COD-PR-01
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				Versión: 01
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>				Página: 1 de 1
<b>Objetivo:</b> Determinar los lineamientos para el control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, previniendo que no se trabaje con documentos obsoletos; que sean legibles, identificables, disponibles y en la revisión actual.					
<b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y de origen externo.					
PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Identificar, revisar y planear cambios e incorporar nuevos documentos al SGC	Coordinador Calidad	*Solicitudes de cambio en la Documentación. *Estructura Documental	La Estructura Documental Comprende: Manual de Calidad, Manual de Procesos, Manual de Procedimientos, Manual de Instructivos guías y Formatos.
2	H	Generar y actualizar documentos en conjunto con las áreas involucradas	Coordinador Calidad y Líder del proceso		
3	H	Autorizar y controlar cambios	Coordinador Calidad		
4	H	Actualizar expedientes de control de cambios, listado maestro y versión documental	Coordinador Calidad	*Listado Maestro de Documentos *Expediente de Control de Cambios	Ver. Formato Código: SGC-COD-FR-02 Ver. Formato Código: SGC-COD-FR-01
5	H	Informar los cambios en la estructura documental	Coordinador Calidad y Líder del proceso		
6	V	Verificar el uso de documentos obsoletos, revisar su estado y retirar versiones anteriores	Coordinador Calidad		
7	A	Cuando el documento es obsoleto por alguna razón éste se sella con la leyenda de "Documento obsoleto".	Coordinador Calidad		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre y Firma	Equipo de Calidad	Nombre y Firma	José Antonio Rosero Yacelga	Nombre y Firma	José Antonio Rosero Yacelga
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha	2011/11/06	Fecha		Fecha	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC- COD-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1








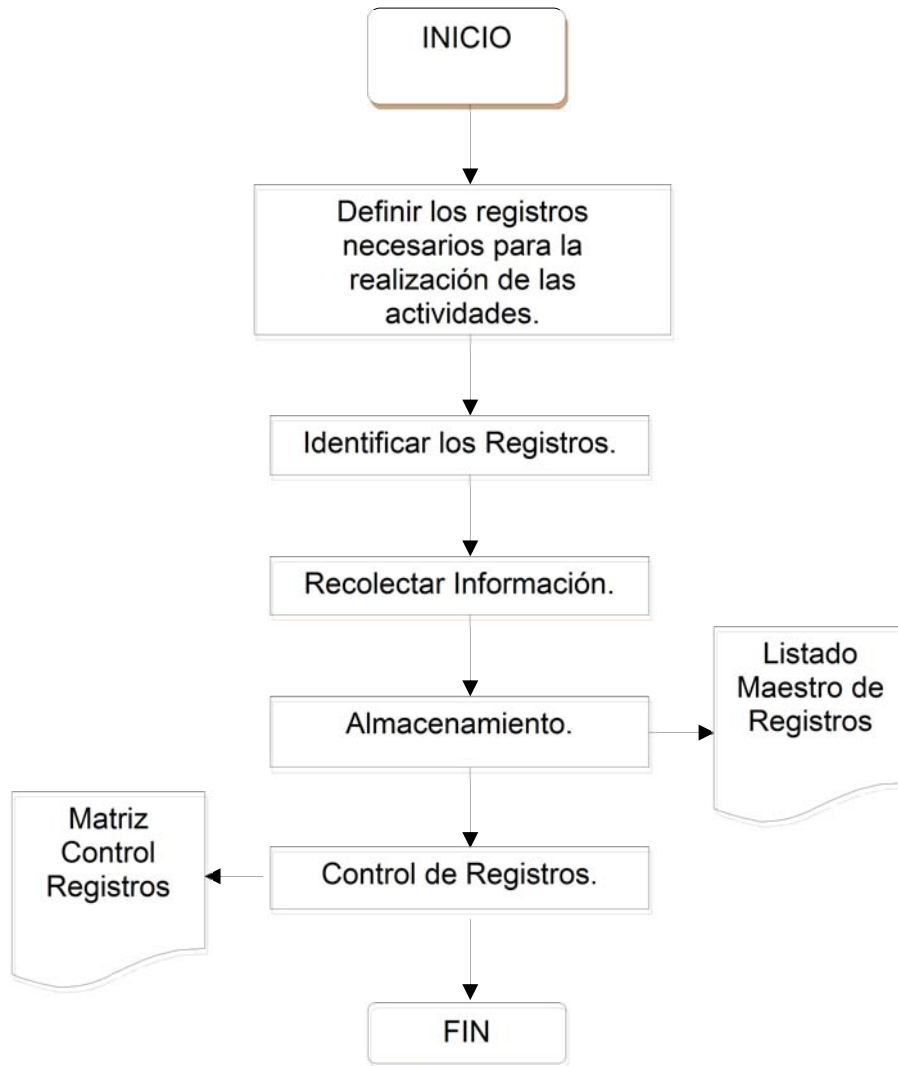


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>				Código: SGC-CR-PR-02
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				Versión: 01
	<b>CONTROL DE REGISTROS.</b>				Pág.: 1 de 2
<p><b>OBJETIVO:</b> Describir las actividades necesarias que garanticen la identificación, distribución, actualización y conservación de los Registros relacionados con el SGC.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica para todos los Registros que hacen parte del SGC de la Empresa Colectivos "Ciudad De Ipiales" S.A.</p>					
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Definir los Registros necesarios para la realización de las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.	Lideres de Procesos.		
2	P	Identificar los Registros con una referencia única que permita facilitar su control y archivo.			
3	H	Recolectar la información. Los formatos deben ser ubicados en las dependencias y operaciones donde se requiera recolectar la información como evidencia del cumplimiento de dicha operación.			
4	H	Almacenar o archivar los registros generados en cada dependencia.	Coordinador Equipo de Calidad	Listado Maestro de Registros.	Los registros del SGC deben ser archivados y conservados de forma que puedan encontrarse fácilmente y en condiciones que minimicen el riesgo de deterioro. El almacenamiento puede ser físico o magnético, indicando siempre el lugar o ruta de encuentro. Ver formato Código: SGC-CR-FR-02

5	H	Recuperación de registros. A través de una solicitud al centro de documentación (archivo).	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.		
6	V/A	Control de los registros.	Coordinador Equipo de Calidad	Formato Matriz Control Registros	Ver formato Código SGC-CR-FR-01

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/08	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC- CR-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	Página.: 1 de 1
	<b>FLUJOGRAMA</b>	





**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
SGC-CR-FR-01

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

**CONTROL DE REGISTROS.**

Página: 1 de 1

**MATRIZ CONTROL DE REGISTROS**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Disposición Final

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/08	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
SGC-CR-FR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01


**CONTROL DE REGISTROS**

Página:  
1 de 1

**LISTADO MAESTRO DE REGISTROS**


Código (Cuando aplique)	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Vigente a partir de	Ubicación ó Dependencia	Lugar de Almacenamiento	Responsable del Manejo del Archivo (Cargo)	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Tiempo de Retención		Disposición Final				Observaciones
			SÍ	NO					Impreso	Digital	General	Restringido	AG	AC	S	M	CT	E	

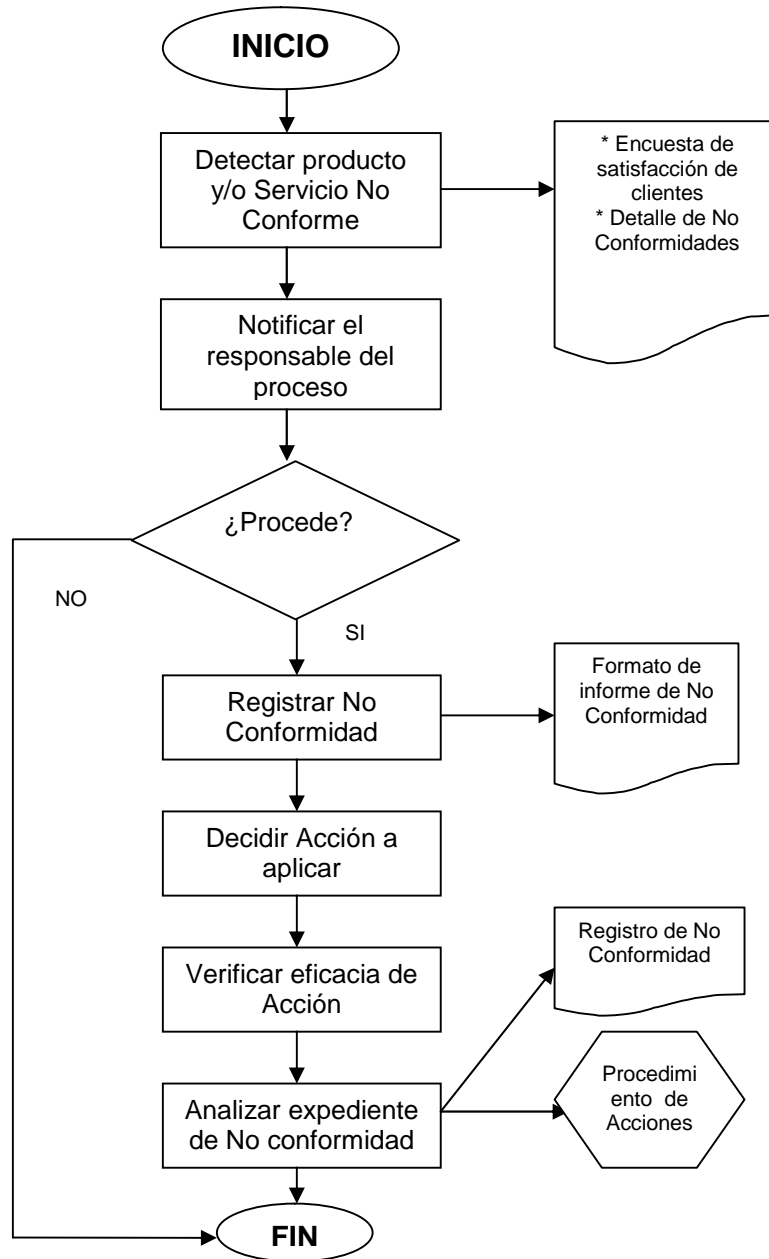
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/08	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>			Código: SGC- NC-PR-03	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			Versión: 01	
	<b>CONTROL AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>			Página: 1 de 2	
<b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los Servicio No Conformes.					
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es de aplicación a las No Conformidades reales y potenciales derivadas de las actividades llevadas por los distintos departamentos que conforman la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.					
PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Detectar producto y/o servicio No Conforme, es decir aquel que no cumple con lo requisitos establecidos en cada proceso. La No Conformidad puede ser detectada durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en el mismo, por los clientes (quejas) y como resultado de una auditoría.	Personal involucrado en el SGC	*Formato de Encuesta de Satisfacción a Clientes *Formato de Detalle de No Conformidades	*Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-03 *Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-02
2	H	La persona que identifica el producto y/o servicio No Conforme notifica de manera verbal o de manera escrita al líder del proceso, quien analizará si procede la notificación para hacer el registro de No Conformidad. Si no procede, se da por concluida la notificación.	Personal Involucrado en los procesos		
3	H	En caso de proceder a la notificación de la No Conformidad, el líder del proceso debe registrarla en el Formato de Informe de No Conformidad	Líder del Proceso	Formato de Informe de No Conformidad	Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-01
4	H	El líder del proceso debe decidir el tratamiento a aplicar y derivar si fuese necesario su ejecución	Líder del Proceso		
5	V	Una vez aplicado el tratamiento, el líder del proceso y el líder de implementación debe verificar la eficacia de éste. Si las acciones tomadas no fueron eficaces, se debe proceder nuevamente según punto tres del presente procedimiento, hasta que se demuestre la No Conformidad.	Personal Involucrado en los Procesos		


6	A	El líder del proceso y el líder de implementación deben analizar el Informe de la No Conformidad y si lo consideran necesario pueden abrir una acción correctiva para corregir las causas del problema que le dieron origen, en ese caso se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.	*Líder del proceso *Coordinador de Calidad	*Registro de No Conformidad *Procedimiento de acciones Correctivas	
---	---	--	---	---	--

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/12	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC-NC-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Pág.: 1 de 1
	<b>FLUJOGRAMA</b>	





	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: SGC-NC-FR-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>	Página: 1 de 1

**INFORME DE NO CONFORMIDAD**

Tipo: Incumplimiento del SGC <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/> Auditoría <input type="checkbox"/> Comunicación Externa <input type="checkbox"/>			
1. DESCRIPCIÓN:			
Fecha de detección:		Nombre:	
2. CAUSAS			
Da lugar a acciones inmediatas:    SI <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
3. ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA REAL
4. SEGUIMIENTO Y CIERRE			
¿ES NECESARIO ABRIR UNA ACCIÓN CORRECTIVA?	FECHA DE CIERRE	FIRMA LIDER DEL PROCESO: FIRMA COORDINADOR CALIDAD:	


Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/12	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: SGC-NC-FR-02
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>	Página: 1 de 1

### DETALLE DE NO CONFORMIDAD

Nombre de la persona que Detecta la No Conformidad:		
Proceso al que pertenece:		
Haga una breve descripción de la No Conformidad detectada:		
A su juicio, ¿Cuáles han sido las causas que han motivado esta No Conformidad?		
¿Qué Acciones inmediatas ha tomado para corregir la No Conformidad y evitar su repetición?		
Observaciones:		
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td>Firma de la persona que detecta la No Conformidad:</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> </tr> </table>	Firma de la persona que detecta la No Conformidad:	Fecha:
Firma de la persona que detecta la No Conformidad:		
Fecha:		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/12	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: SGC-NC-FR-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>	Página: 1 de 2

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

<b>1. ¿Con qué frecuencia utiliza el Servicio que presta la Empresa Colectivos “Ciudad de Ipiales” S.A.?</b>	
<input type="radio"/>	Frecuentemente
<input type="radio"/>	Rara vez
<input type="radio"/>	Nunca

<b>2. ¿Cómo conoció la Empresa Colectivos “Ciudad de Ipiales” S.A.?</b>	
<input type="radio"/>	TV
<input type="radio"/>	Radio
<input type="radio"/>	Internet
<input type="radio"/>	Prensa
<input type="radio"/>	Amigos, colegas, contactos
<input type="radio"/>	No lo conozco

<b>3. Por favor indique su grado de satisfacción general con la Empresa Colectivos “Ciudad de Ipiales” S.A., en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.</b>				
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>4. En comparación con otras alternativas de Transporte urbano, el Servicio que presta la Empresa Colectivos “Ciudad de Ipiales” S.A es:</b>	
<input type="checkbox"/>	Mucho mejor
<input type="checkbox"/>	Algo mejor
<input type="checkbox"/>	Más o menos igual
<input type="checkbox"/>	Algo peor
<input type="checkbox"/>	Mucho peor
<input type="checkbox"/>	No lo sé

<b>5 Por favor valore de 1 a 5 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A</b>					
	1	2	3	4	5
Profesionalidad					
Bien Organizada					
Orientada a satisfacer al cliente					
Relación calidad-precio					
Calidad en el servicio					

<b>6. Y ahora valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted estos atributos.</b>					
	1	2	3	4	5
Profesionalidad					
Bien Organizada					
Orientada a satisfacer al cliente					
Relación calidad-precio					
Calidad en el servicio					

<b>7. ¿Ha recomendado la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A a otras personas?</b>	
<input type="radio"/>	SI
<input type="radio"/>	NO

<b>8. ¿Recomendaría Usted La Empresa Colectivos "Ciudad De Ipiales" S.A. a otras personas?</b>	
<input type="radio"/>	SI
<input type="radio"/>	NO


<b>9. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A. sobre el servicio que proporciona?:</b>

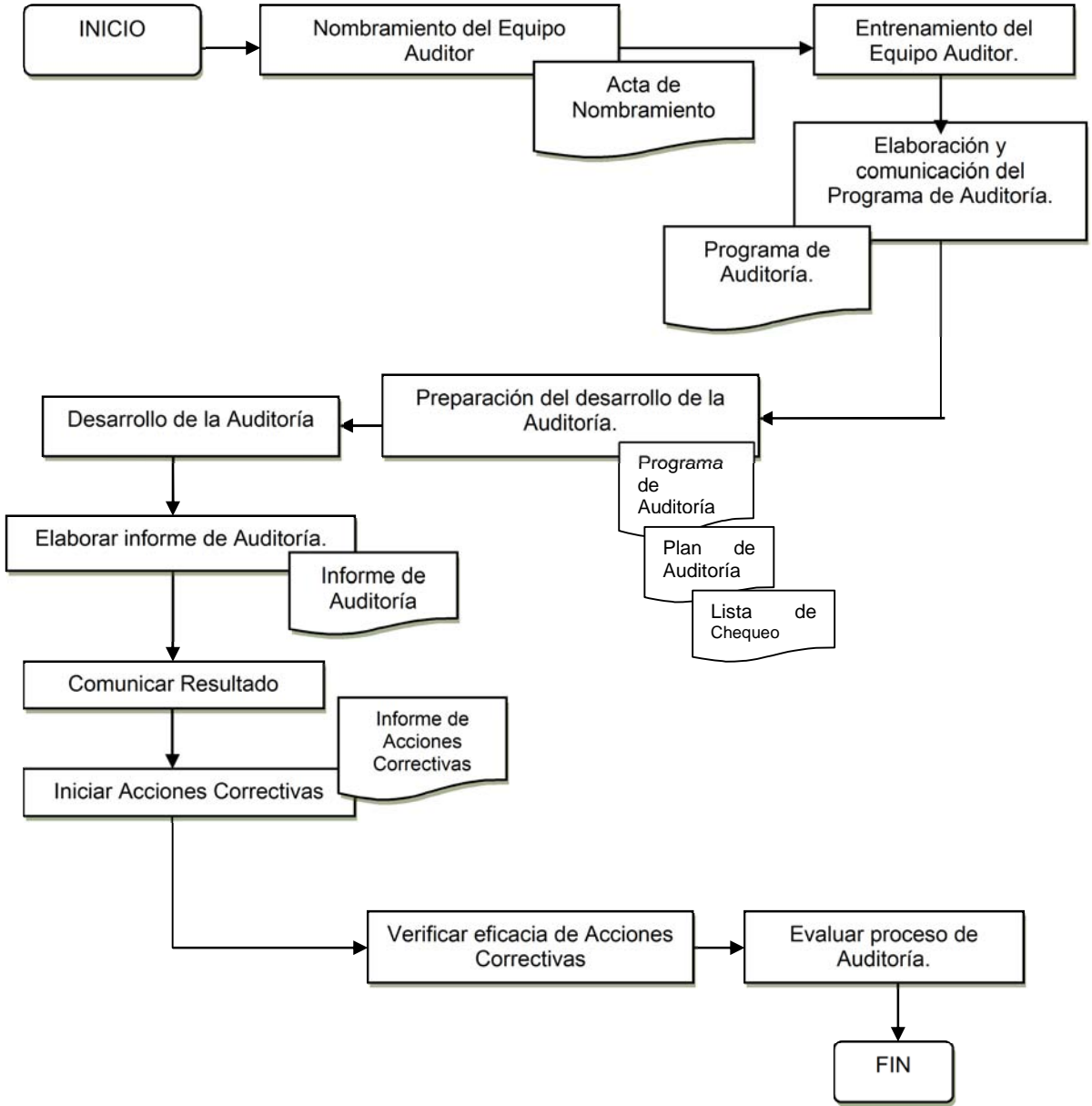
***¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>				Código: SGC-AI-PR-04
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				Versión:01
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>				Página: 1 de 2
<b>OBJETIVO:</b> Establecer actividades documentadas de Auditoría Interna que permita determinar la conformidad o no de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos especificados, con el fin de establecer su cumplimiento y eficacia.					
<b>ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica para todos los elementos del SGC de la Empresa Colectivos "Ciudad De Ipiales" S.A.					
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Nombramiento del Equipo Auditor.	Gerente. Coordinador Equipo de Calidad.	Acta de Nombramiento.	
2	P	Entrenamiento al Equipo Auditor	Gerente. Coordinador Equipo de Calidad.	Programa de capacitación, Registros.	
3	P	Elaboración y comunicación del Programa de Auditoría.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.	Programa de Auditoría.	Ver Formato código SGC-AI-FR-01
4	P	Preparación del desarrollo de la Auditoría.	Equipo Auditor.	*Programa de Auditoría. *Plan de Auditoría. * Lista de Chequeo.	*Ver Formato código SGC-AI-FR-01 * Ver formato Código SGC-AI-FR-02 * Ver formato Código SGC-AI-FR-03
5	H	Desarrollar la Auditoría.	Equipo Auditor.		
6	H	Elaborar informe de Auditoría.	Equipo Auditor.	Informe de la Auditoría.	
7	H	Comunicar resultado de la Auditoría.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.		
8	A	Iniciar Acciones Correctivas.	Lideres de Procesos.	Informe de acciones correctivas.	Ver formato código SGC-AC-FR-01

9	V	Verificar eficacia de acciones correctivas.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.		
10	V/A	Evaluar proceso de Auditoría	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/14	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC-AI-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	Versión: 01
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página: 1 de 2




	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>		Código: SGC-AI-FR-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		Versión: 01
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		Página.: 1 de 2
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>		
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Recursos:</b>		<b>Documentos de Referencia:</b>	
<b>Procesos/Procedimiento a Auditar</b>	<b>Cronograma</b>		<b>Responsables</b>
<b>Observaciones:</b>			



--

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/14	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC-AI-FR-02
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión:01
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Página.: 1 de 2

### PLAN DE AUDITORÍA

<b>Auditoría N°</b>		<b>Año</b>	
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Procesos Auditados:</b>			
<b>Auditor Líder:</b>			
<b>Equipo Auditor:</b>			
<b>Reunión de apertura (Día/Mes/Año):</b>		<b>Hora:</b>	<b>Sitio:</b>
<b>Reunión de cierre (Día/Mes/Año):</b>		<b>Hora:</b>	<b>Sitio:</b>

### AGENDA DE LA AUDITORIA

Proceso a Auditar	Requisito ISO 9001:2000 a evaluar	Fecha			Hora		Auditado	Auditor
		Día	Mes	Año	Inicia	Termina		

<b>Observaciones:</b>								


Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/14	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>		Código: SGC-AI-FR-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		Versión: 01
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		Página: 1 de 3
<b>LISTA DE CHEQUEO</b>			
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
<b>Proceso:</b>			
<b>Responsable del proceso:</b>			
<b>Participantes:</b>			
<b>Fecha de apertura:</b>		<b>Fecha de cierre:</b>	
<b>Hora de inicio:</b>		<b>Hora de cierre:</b>	
REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO	NOMBRE DEL REQUISITO	EVIDENCIA	COMENTARIOS
4.2.3	Control de Documentos	¿Tiene todos los documentos aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de documentos?	
		¿Los está usd. Manejando y los mantiene actualizados según el procedimiento SGC-PR-01?	
4.2.4	Control de Registros	¿Tiene todos los formatos (registros) aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de registros de su proceso?	
5.2	Enfoque al Cliente	¿Ha identificado con claridad cuáles son los clientes de su proceso?	

		¿Cuáles son sus requisitos o solicitudes?	
		¿Que acciones ha tomado para darles cumplimiento?	
5.3	Política de Calidad	¿Conoce usd. La política de calidad de la organización?	
5.4.1	Objetivos de Calidad	¿Han sido revisados para su continua adecuación (revisión por la dirección)?	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.	¿Cómo se ha establecido la responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad; ¿de que manera puede evidenciarlo?	
5.5.3	Comunicación Interna	¿Qué mecanismos se han tomado para facilitar la comunicación desde su proceso al resto de la organización?	
6.3	Infraestructura	¿En su lugar de trabajo, cuenta con todas las herramientas y equipos para poder desarrollar sus funciones?.	
6.4	Ambiente de Trabajo	¿Su lugar de trabajo cumple con los requisitos necesarios para ejecutar sus funciones?	
8.1	Mejora Continúa	¿Qué acciones puede usted evidenciar frente el mejoramiento del proceso que lidera?	
8.2.1	Medición de la Satisfacción del Cliente.	¿Conoce usd. El índice de satisfacción del cliente?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar la atención al cliente? Evidéncielo.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los Procesos	¿Puede evidenciar el estado de los parámetros de medición de su proceso?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar dichos resultados?	

8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3	Acciones Preventivas y de Mejora. Correctivas	¿Usted tiene identificado las Acciones Correctivas derivadas de Auditoría?	
		¿Ha elaborado un plan de mejora y tiene evidencia de su Cumplimiento?	
		¿Ya realizó el cierre de sus no conformidades?	
		<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>Auditor:</b>		<b>Firma</b>	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/14	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC-AP-PR-04
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Página. 1 de 2


**OBJETIVO:** Determinar las acciones necesarias para prevenir y/o eliminar las causas de las no conformidades potenciales.  
**ALCANCE:** No Conformidades potenciales **encontradas**.

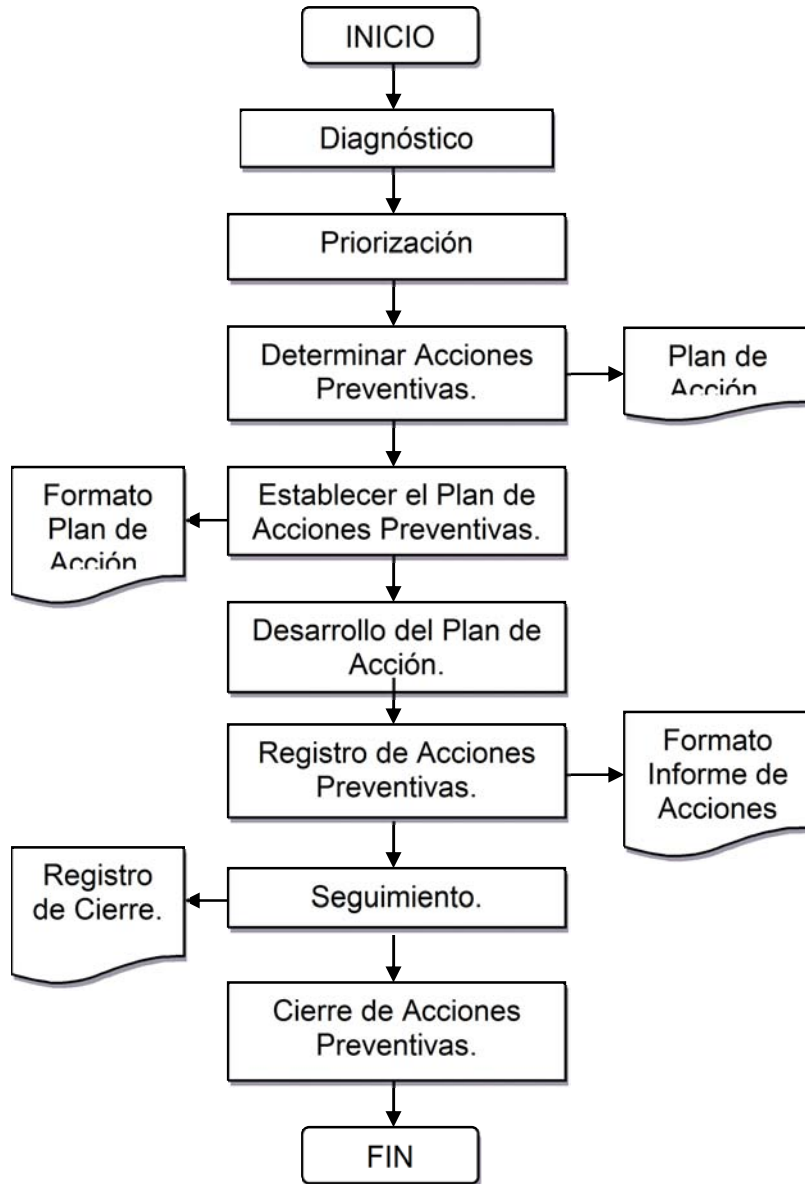
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Diagnosticar cada dependencia, sección u oficina para identificar las <i>No Conformidades</i> que afectan las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.	Lideres de Procesos y/o personal.		El diagnóstico debe contener la identificación de los problemas relacionando las posibles Causas y Efectos , para ello pueden utilizarse herramientas que facilitan la labor por ejemplo, diagrama de Causa- Efecto, Brainstorming,
2	H	Priorizar las no conformidades encontradas.	Lideres de Procesos.		
3	H	Determinar las Acciones Preventivas para prevenir y/o eliminar las <i>No Conformidades</i> .	Lideres de Procesos. Coordinador Equipo de Calidad.	Plan de Acciones Preventivas.	Ver formato código SGC-AP-FR-01
4	P	Establecer un Plan de Acción que permita un adecuado desarrollo y control de las acciones tomadas.	Lideres de Procesos. Coordinador Equipo de Calidad.	Plan de Acciones Preventivas.	Ver formato código SGC-AP-FR-01
5	H	Desarrollar el Plan de Acción.	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.	Formato Plan de Acciones	Ver formato código SGC-AP-FR-01

6	H	Registrar las Acciones Preventivas.	Coordinador Equipo de Calidad	Informe de Acciones Preventivas.	El informe de Acciones Preventivas, debe relacionar lo siguiente: * Acta de Acciones Preventivas. * Plan de Acciones Preventivas* Informe de Seguimiento y Cierre de Acciones Preventivas. Ver formato Código SGC-AP-FR-02
7	V	Realizar Seguimiento al cumplimiento y eficacia de las acciones planeadas.	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.		
8	A	Realizar cierre de Acciones Preventivas.	Coordinador Equipo de Calidad.	Registro de Cierre.	El Registro de Cierre puede ser un acta.

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/19	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC-AP-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>	Versión: 01
	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Página.: 1 de 2
	<b>FLUJOGRAMA</b>	



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>						Código: SGC-AP-FR-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						Versión: 01
	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>						Página.: 1 de 1
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>							
Descripción de Acción Preventiva	Objetivo	Tiempo de Desarrollo	Meta	Responsable(S)	Método(s) de Seguimiento	Recursos	Documento o Registro

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/19	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: SGC-AP-FR-02
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Página: 1 de 2

**INFORME ACCIONES PREVENTIVAS**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>

<b>CAUSAS</b>	<b>CAUSA RAIZ</b>

<b>V ERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>				
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESULTADOS DE LA ACCION</b>	<b>FIRMA</b>





**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A**

Código:  
SGC-AC-PR-05

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Versión: 01

**ACCIONES CORRECTIVAS**

Página: 1 de 1


**Objetivo:** Determinar los lineamientos para identificar, definir, registrar, controlar, desarrollar, implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas que eliminen las causas de las No Conformidad reales y/o potenciales en el Sistema de Gestión de Calidad.

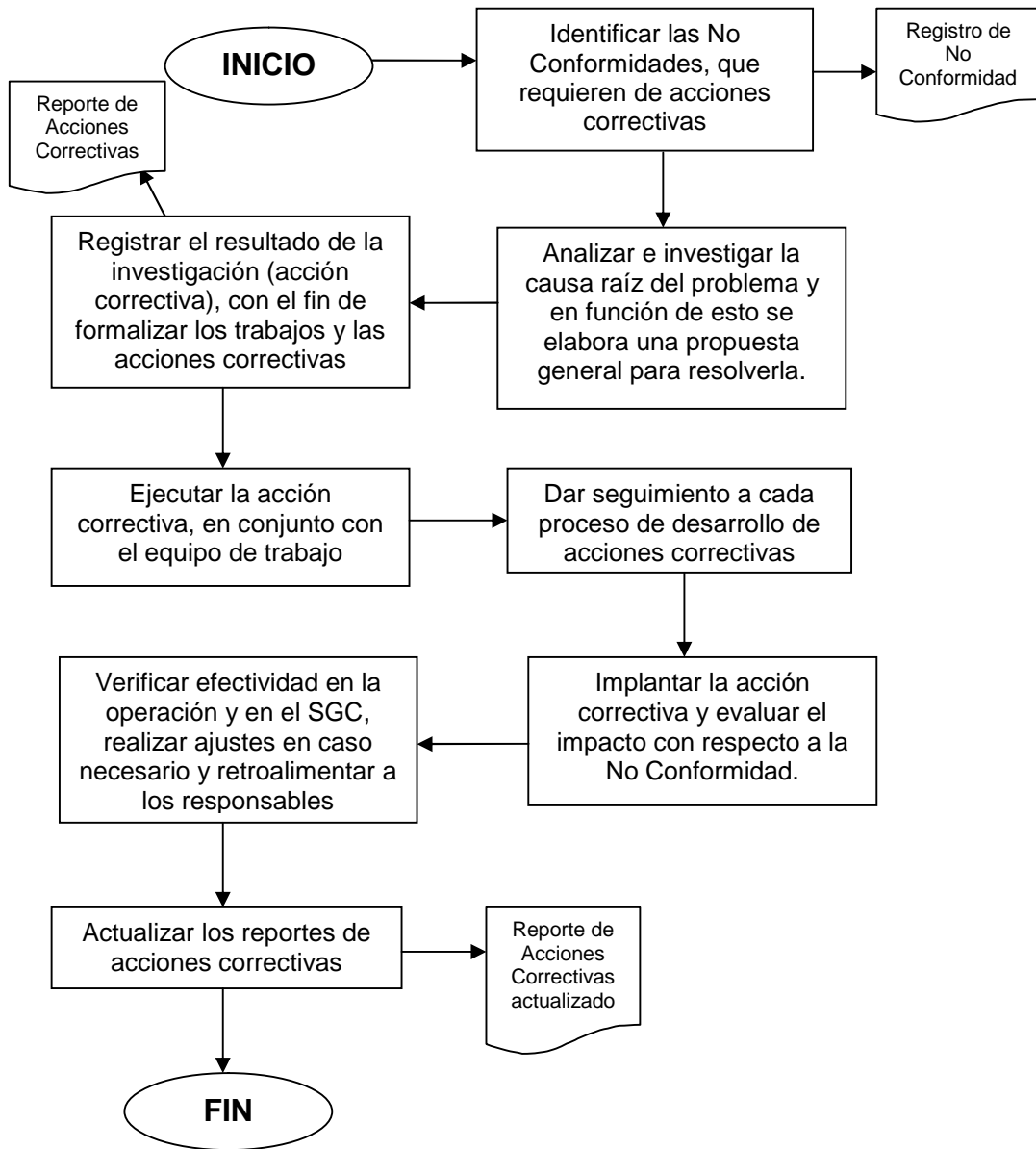
**Alcance:** Aplicable para el Sistema de gestión de calidad y los procesos involucrados en el alcance del mismo, así como para los procesos gobernadores y de soporte de la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.


PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Identificar las No Conformidades, que requieren de acciones correctivas.	Líder del proceso y/o personal	Registro de No conformidad	
2	H	Analizar e investigar la causa raíz del problema y en función de esto se elabora una propuesta general para resolverla.	Líder del proceso y/o personal		
3	H	Registrar el resultado de la investigación (acción correctiva), con el fin de formalizar los trabajos y las acciones correctivas	Líder del Proceso	Reporte de Acciones Correctivas	Ver. Formato Código: SGC-AC-FR-01
4	H	Ejecutar la acción correctiva, en conjunto con el equipo de trabajo	Líder del proceso y personal		
5	H	Dar seguimiento a cada proceso de desarrollo de acciones correctivas	Líder de implementación		
6	H	Implantar la acción correctiva y evaluar el impacto con respecto a la No Conformidad.	Líder del proceso y personal		
7	V	Verificar efectividad en la operación y en el SGC, realizar ajustes en caso necesario y retroalimentar a los responsables	Líder de implementación		

<b>8</b>	<b>A</b>	Actualizar los reportes de acciones correctivas	Líder de implementación	Reporte de Acciones Correctivas actualizado	
----------	----------	---	-------------------------	---	--

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/20	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: SGC- AC-FL-01
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página: 1 de 1



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: SGC-AC-FR-01
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Página: 1 de 2

### Reporte de Acción Correctiva

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

--

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS (RAÍZ) DEL PROBLEMA.


#### 3. PLAN DE ACCIÓN.

No	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA TERM	RESPONSABLE

#### 4. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO SE ACCIONES CORRECTIVAS.

No	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADOS DE LA ACCION	FIRMA

#### 5. CERTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

No Act.	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS(EFFECTIVIDAD)	FIRMA



**NOTA: Certifico que las acciones (actividades) realizadas dan solución al problema que las generó, por lo cual esta acción, se considera cerrada.**

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/20	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

## **5.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**



**OBJETIVO:** Administrar y promover el desarrollo integral del talento humano teniendo en cuenta las necesidades de la Organización y aplicando la normatividad vigente.

**ALCANCE:** Este proceso inicia con la identificación de necesidades de personal hasta la contratación o vinculación del aspirante al cargo.


**RESPONSABLE GENERAL:** Jefe Talento Humano

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Lideres de Procesos	Requerimiento de personal	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Necesidad[Necesidad de Vacante]     Necesidad --&gt; Convocatoria[Convocatoria]     Convocatoria --&gt; Estudio[Estudio Hojas de Vida]     Estudio --&gt; Doc[Documentación Exigida]     Estudio --&gt; Requisitos{¿Cumple Con Los Requisitos?}     Requisitos -- NO --&gt; Nueva[Nueva Convocatoria]     Requisitos -- SI --&gt; Lista[Lista de Seleccionados]     Lista --&gt; Entrevista[Entrevista]     Entrevista --&gt; Decisión[Decisión de Selección de Personal]     Decisión --&gt; A((A))           </pre>	Personal Contratado	Lideres de Procesos
Aspirantes	Hojas de vida		Contrato	Empresa
Normatividad Laboral	Directrices sobre contratación, derechos y obligaciones laborales.		Manual de Funciones. Contrato. Prestaciones	Todos los Procesos
Jefes de Dependencias	Relación de novedades, trabajos extras y descuentos		Nómina	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Necesidad de capacitación y/o bienestar		Capacitaciones. Bienestar Organizacional. Personal Competente	Todos los Procesos

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerencia	Evaluación de Desempeño.	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; Vinculacion[Vinculación]     Vinculacion --&gt; Induccion[Inducción]     Induccion --&gt; Evaluacion[Evaluación]     Evaluacion --&gt; Capacitacion[Capacitación]     Capacitacion --&gt; TomaDecisiones[Toma de Decisiones]     TomaDecisiones --&gt; Fin((Fin))          Vinculacion --- Contrato[Contrato]     Induccion --- ProgramaInduccion[Programa de inducción]     Capacitacion --- ProgramaCapacitacion[Programa de Capacitación]           </pre>	Seguimiento y Control	Todos los Procesos
Actos Administrativos	Acuerdos y Resoluciones		Quejas o Faltas Disciplinarias de los Empleados	Gerencia
Rodamiento	Informes Sancionatorios		Quejas o Faltas Disciplinarias de los Motoristas	Gerencia
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
<b>Infraestructura</b> <b>Físicos:</b> Oficina Talento Humano, <b>Técnicos:</b> Computadores, Software, Teléfonos. <b>Administrativos:</b> Suministros de oficina y		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
		*Optimización de Procesos.	* Código Laboral Colombiano. *Reglamento Interno	* Reglamento Interno de Trabajo.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
papelería. <b>Recursos Humanos:</b> Jefe Talento Humano.		* Mejoramiento del Clima Organizacional. * Bienestar de los Trabajadores. * Estabilidad Laboral. * Controles y Sanciones. * Organización en los puestos de Trabajo.	de Trabajo.	* Políticas de remuneración y estímulo. *Manual de Funciones.	Trabajadores. * Relación de Liquidación de Prestaciones. * Memorandos. * Permisos. * Relación de Novedades, horas extras y descuentos.
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>					
Indicadores. Ver parámetros de medición Código: GTH-PM-01					
<b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b>					
6. Gestión de Recursos. 6.1. Provisión de Recursos. 6.2. Recursos Humanos. 6.3. Infraestructura. 6.4. Ambiente de Trabajo.					

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/26	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: GTH-PM-01
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>	Pág.: 1 de 1

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Inducción</b>	N° Empleados con formación inicial/ Total Empleados *100	Cada vez que exista Selección de personal
<b>Selección</b>	N° de personas Contratadas/ Total personas reclutadas	Cada vez que exista Reclutamiento de personal
<b>Capacitación</b>	N° Empleados capacitados/ Total Empleados*100	Trimestral
<b>Evaluación del Desempeño</b>	Evaluación real obtenida/Evaluación esperada*100	Trimestral
<b>Bienestar Social</b>	Número de Empleados satisfechos en el lugar de trabajo/Total Empleados*100	Trimestral

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/26	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
GTH-RSP-PR-01

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Versión: 01

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**


Pág.: 1 de 2

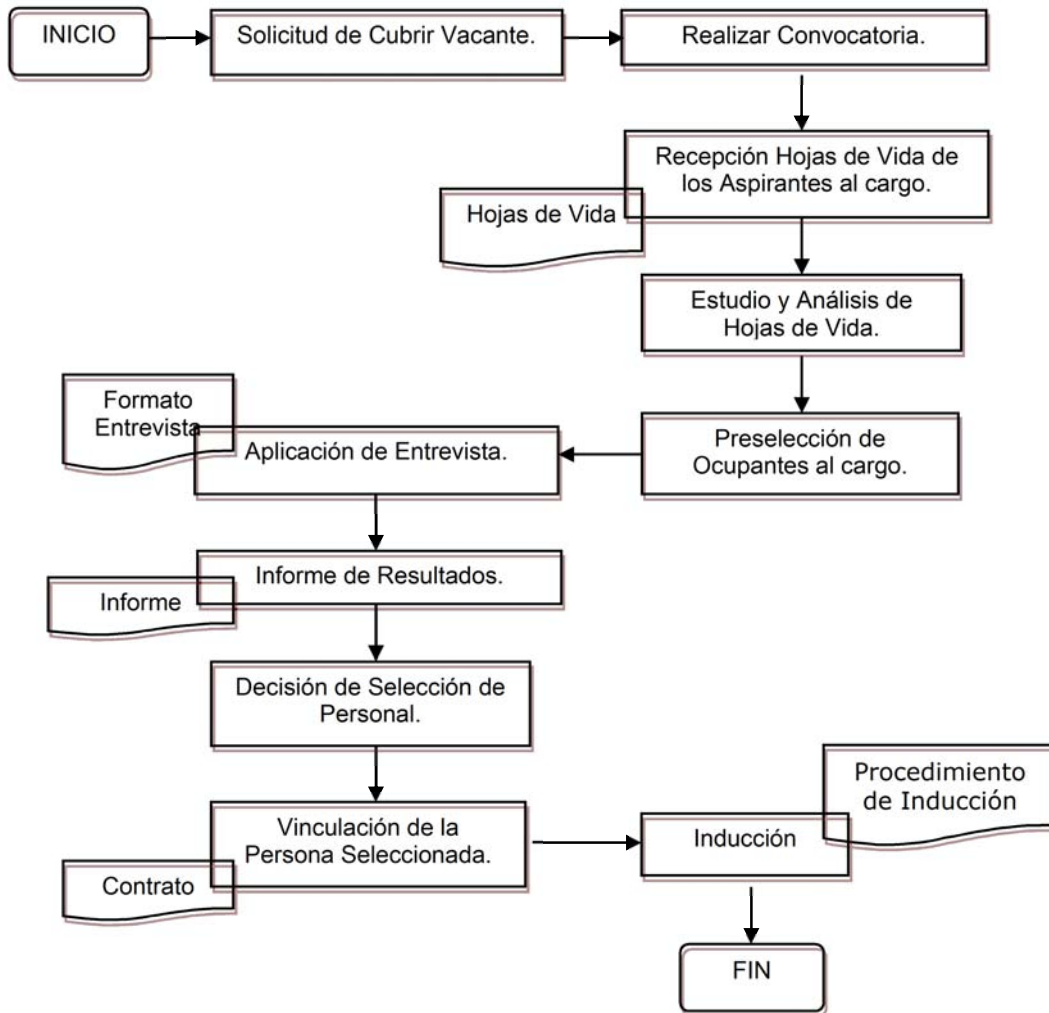
**OBJETIVO:** Definir las actividades y lineamientos para el Reclutamiento y Selección del personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente.  
**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todos los candidatos interesados en incorporarse a la Empresa " Colectivos Ciudad de Ipiales" S.A.

<b>PASO</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	P	Solicitar a la Dependencia de Talento Humano se cubra una vacante	Lideres de Procesos.		
2	H	Realizar Convocatoria para dar inicio al proceso de selección	Jefe de Talento Humano		
3	H	Recibir hojas de vida de los candidatos a ocupar la vacante	Jefe de Talento Humano	Hojas de Vida	
4	V	Estudiar y Analizar las Hojas de Vida. Verificar el Cumplimiento de Requisitos.	Jefe de Talento Humano	Hojas de Vida	
5	H	Preselección de ocupantes del cargo	Jefe de Talento Humano	Lista de Opcionados	
6	H	Programar y Realizar entrevistas a los candidatos	Jefe de Talento Humano	Formato de Entrevistas	Ver Formato Código GTH-RSP-FR-01

7	A	Integrar en un Informe los resultados de los Candidatos con mayor puntaje.	Jefe de Talento Humano	Informe de resultados.	
8	H	Definir la persona que debe contratarse y comunicar la decisión final al Jefe de Talento Humano.	Gerencia.		
9	H	Realizar Contrato	Jefe de Talento Humano	Contrato	
10	H	Iniciar Proceso de Inducción	Jefe de Talento Humano. Jefe de Rodamiento	Procedimiento para la Inducción de Personal	Ver procedimiento código GTH-Pr-01

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/28	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GTH-RSP-FL01
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Pág.: 1 de 1







**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
GTH-RSP-FR-01

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.**

Versión: 01

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

Página.:  
1 de 1

### ENTREVISTA DE SELECCIÓN

**Objetivo:** Mediante esta situación intersubjetiva conoceremos al candidato al cargo, gracias a la exploración de características personales, sistema de valores, intereses, proyectos y expectativas respecto al nuevo puesto de trabajo.

Buen día, Soy \_\_\_\_\_ Líder del proceso de Talento Humano y voy a realizar una entrevista para conocer diferentes aspectos que la Empresa Colectivos " Ciudad de Ipiales" S.A. necesita conocer de usted para indagar del posible personal con el que vamos a contar.

1. ¿Cómo se define como persona?
2. ¿Cuáles son sus cualidades y defectos como trabajador?
3. ¿Se considera capaz de asumir todos los riesgos y objetivos que le proponga la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A.
4. ¿Por qué le interesa hacer parte de nuestra empresa?
5. ¿Qué relevancia supone que tiene el cargo que ofrecemos?
6. ¿Qué espera de nosotros? ¿Y usted qué puede aportar?
7. ¿Cuáles son sus intereses profesionales?
8. ¿Cómo son sus relaciones familiares?
9. ¿Qué conoce acerca de la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A.
10. ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas competitivas de la empresa?
11. ¿En qué empresa(s) ha trabajado?
12. ¿Qué cargo ocupaba?
13. ¿Cuáles eran sus funciones?
14. ¿Por qué abandono ese puesto?
15. ¿Qué salario debería cobrar por el puesto que le ofrecemos?

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/28	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
GTH-IND-PR-02

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Versión: 01


**INDUCCIÓN DE PERSONAL**

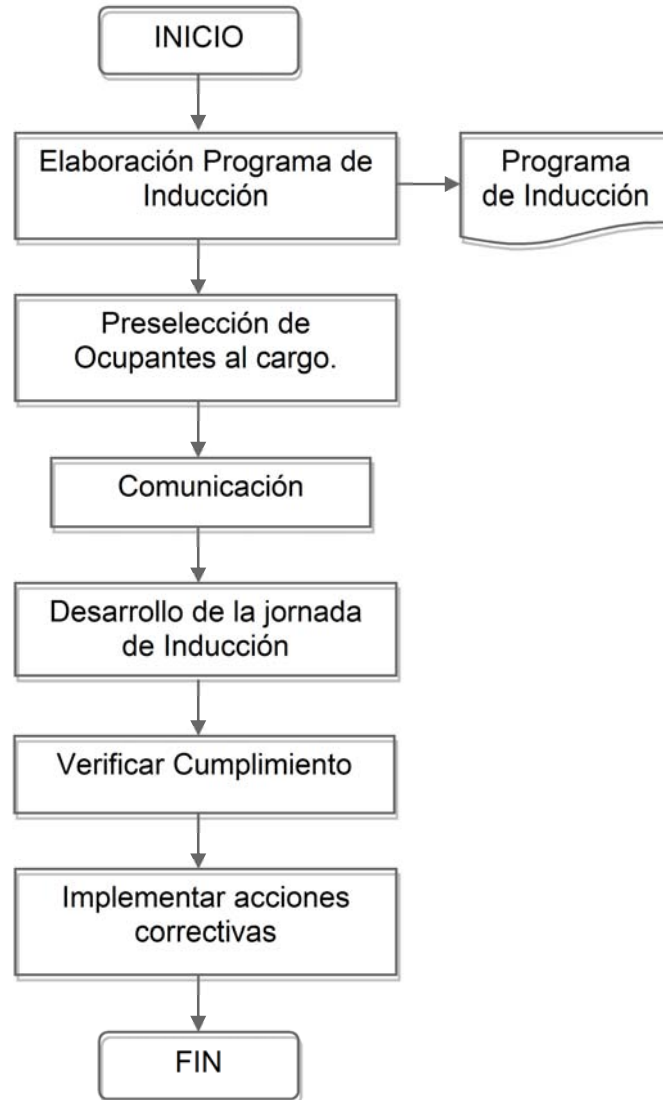
Página: 1 de 1


**OBJETIVO:** Definir la metodología para especificar las actividades que deben llevarse a cabo para el programa de inducción.  
**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todo el personal que ingresa a la Empresa " Colectivos Ciudad de Ipiales" S.A.

PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Elaborar un Programa de Inducción	Jefe de Talento Humano. Jefe de Rodamiento	Formato Programa de Inducción	Ver. formato GTH-IND-FR-01
2	P	Diseñar y Recopilar el material informativo que se va a entregar.	Jefe de Talento Humano. Jefe de Rodamiento		
3	P	Informar a los interesados sobre la jornada de inducción.	Jefe de Talento Humano. Jefe de Rodamiento		Debe informarse el lugar, hora y fecha de la jornada. Esto puede hacerse de manera verbal o escrita.
4	H	Desarrollar la jornada de inducción	Jefe de Talento Humano. Jefe de Rodamiento		
5	V	Verificar el Cumplimiento del Programa de Inducción	Gerencia.		
6	A	Implementar acciones correctivas frente al no cumplimiento del Programa de Inducción.	Gerencia.		


Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre y Firma	Equipo de Calidad	Nombre y Firma	Socorro Moran	Nombre y Firma	José Antonio Rosero Yacelga
Cargo		Cargo	Jefe Talento Humano	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha	2011/11/29	Fecha		Fecha	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GTH-IND-FL-01
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1



	<b>EMPRESA COLECTIVOS "CIUDAD DE IPIALES" S.A.</b>	Código: GTH-IND-FR-01
	<b>INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN</b>	Página.: 1 de 1
<b>Objetivo:</b>		
<b>Alcance:</b>		
<b>Recursos:</b>		
<b>Temas a tratar</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Responsables</b>
<b>Asistentes</b>		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/29	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GTH-EVAL-PR-03
	<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.</b>	Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN DE PERSONAL</b>	Página.: 1 de 1

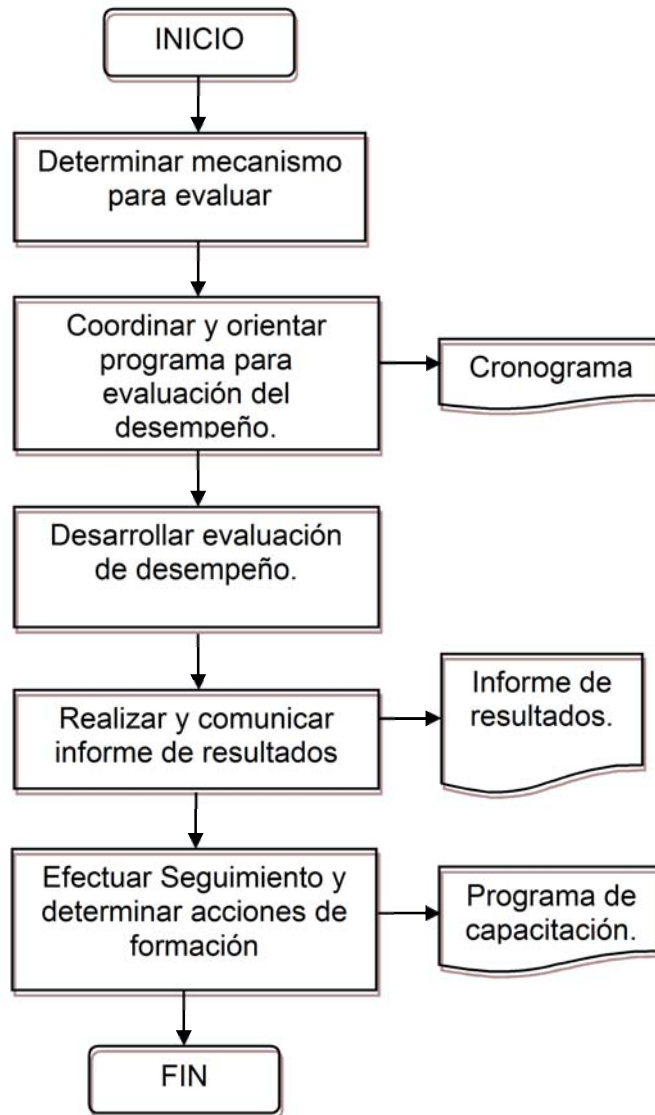
**OBJETIVO:** Evaluar las habilidades y destrezas del empleado en su desempeño con el propósito de que el servicio que ofrezca sea de calidad para el cliente.

**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la Empresa " Colectivos Ciudad de Ipiales" S.A.

PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Determinar el mecanismo para evaluar el Talento Humano.	Líder proceso Talento Humano.		
2	P	Coordinar y orientar el cronograma para realizar la evaluación	Líder proceso Talento Humano.	cronograma	
3	H	Desarrollar la evaluación de desempeño.	Líder proceso Talento Humano.		
4	H	Realizar y comunicar Informe de resultados.	Líder proceso Talento Humano.	Informe de Resultados	
5	V/A	Efectuar seguimiento al proceso evaluativo y determinar las necesidades de formación.	Líder proceso Talento Humano. Gerencia		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/29	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GTH- EVAL-FL-01
	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN DE PERSONAL</b>	Página.: 1 de 1
	<b>FLUJOGRAMA</b>	





**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.**

Código:  
GTH-CAP-PR-04

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Versión 01


**CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

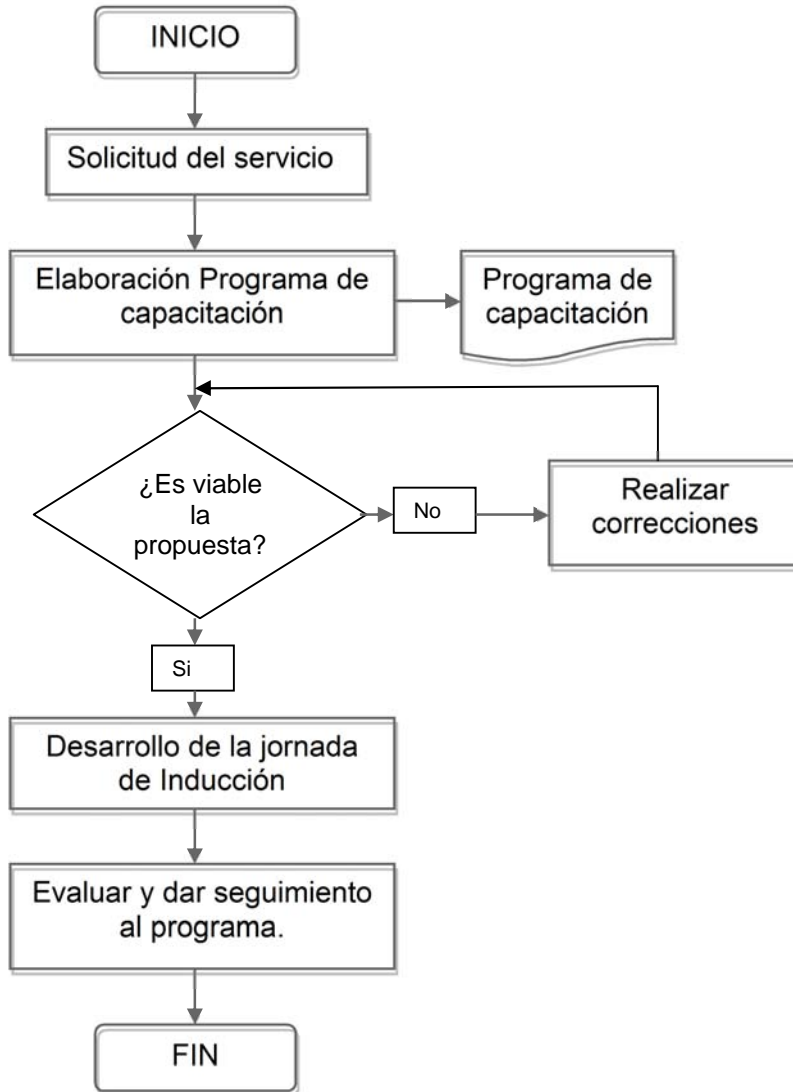
Página.: 1 de 1

**OBJETIVO:** Capacitar al personal de la Empresa Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A., con la finalidad de que el servicio que ofrezcan sea eficiente y eficaz.  
**ALCANCE:** Aplica a todos los procesos de la Empresa.


PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Solicitud del servicio por parte del líder del proceso interesado.	Lideres de Procesos.		
2	P	Elaboración del programa de capacitación	Lideres de Procesos.		
3	P	Evaluar la propuesta en cuanto a necesidades de formación y presupuesto de la organización.	Líder Talento Humano	Formato Programa de Capacitación	Ver formato Código GTH-CAP-FR-01
4	H	Desarrollo del programa de capacitación.	Líder Talento Humano		
5	V/A	Evaluar y dar seguimiento al programa de	Líder Talento Humano		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/29	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GTH-CAP-FL-01
	<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1





	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>			Código: GTH-CAP-FR-01																						
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			Versión: 01																						
	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>			Pág.: 1 de 1																						
<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>																										
<b>Fecha:</b>	Año	Mes	Día																							
<b>Objetivo(s):</b>																										
<b>Alcance:</b>																										
<b>Duración de la jornada:</b>		<b>Inicio</b>	<b>Finalización</b>																							
		Hora	Hora																							
<b>Lugar:</b>																										
<b>Recursos:</b>		<b>Presupuesto</b>																								
		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"><i>Detalle</i></th> <th style="width: 40%;"><i>Valor</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			<i>Detalle</i>	<i>Valor</i>																				
<i>Detalle</i>	<i>Valor</i>																									
<b>Responsable (s) de la Formación:</b>																										
<b>Competencias a Desarrollar</b>		<b>Responsable(s)</b>																								

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Socorro Moran	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe Talento Humano	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/29	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



**EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A**

Código:  
GFI-CR-01

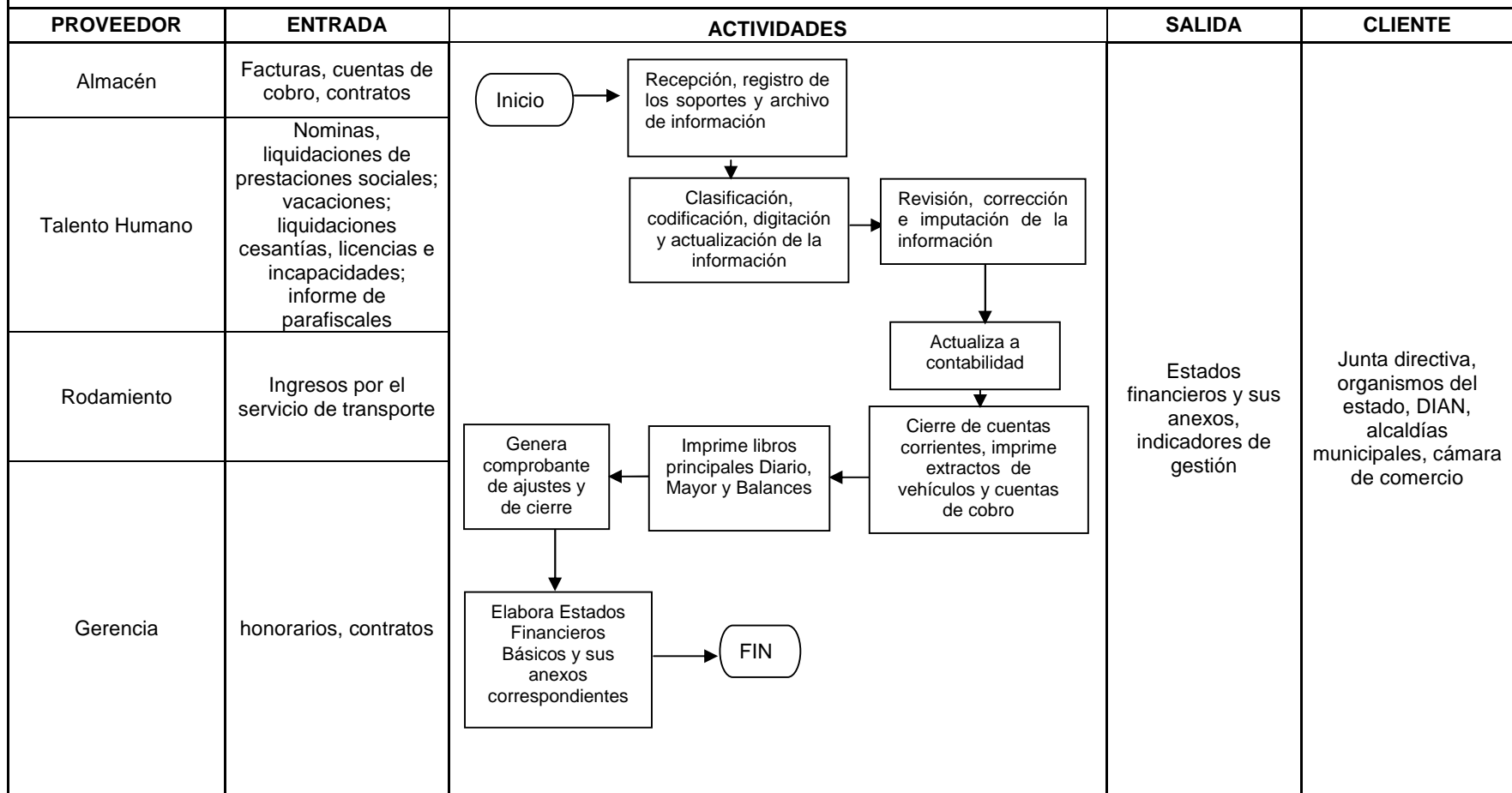
**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA**

Versión: 01

Página 96 de 2


**OBJETIVO:** Clasificar, registrar y presentar las transacciones comerciales para conocer y demostrar los recursos controlados por la empresa y las obligaciones que tenga que transferir a otros entes, como también los cambios que hubiese experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo.

**RESPONSABLE GENERAL: Revisor Fiscal**




RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
<b>Infraestructura</b> <b>Físicos:</b> Planta física, oficinas con distribución del espacio para elementos, buena iluminación e instalaciones eléctricas y de redes <b>Técnicos:</b> Equipos de computación, equipos de comunicación, programas de contabilidad con licencia, <b>Administrativos:</b> Útiles de escritorio y papelería, escritorios, archivadores, muebles. <b>Talento Humano:</b> Jefe de gestión financiera, contabilidad y tesorería.	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Procedimiento de Contabilidad. Procedimiento de Tesorería. Formatos referentes al proceso y procedimientos.
	Entrega de las facturas, cuentas de cobro, contratos previamente aprobados y con visto bueno de gerencia, adicionalmente la presentación del Rut según el caso.	Plan Único de Cuentas.	Reglamento interno de la empresa.	
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>				
Indicadores. Ver Código Gfl-PM-01				
<b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b>				
6.1- Provisión de Recursos. 6.3- Infraestructura 8.2.3- Seguimiento y medición de los procesos. 8.4 – Análisis de datos. 8.5- Mejora				

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Pablo Quiroz	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Revisor Fiscal	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/30	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: Gfi-PM-01
	<b>GESTION FINANCIERA</b>	Versión: 001
	<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>	Página: 1 De 1

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Cuentas pagadas</b>	Cuentas pagadas mensualmente / cuentas programadas para pagar mensualmente x 100	Trimestral
<b>Oportunidad en la entrega de los Estados Financieros</b>	Estados financieros entregados oportunamente / Estados financieros solicitados x 100	Semestral
<b>Estados financieros elaborados correctamente</b>	Estados financieros entregados oportuna y confiadamente / Estados financieros requeridos x 100	Mensual
<b>Frecuencia de actualizaciones de presupuesto</b>	Número de actualizaciones de presupuesto ejecutadas mensualmente / Actualizaciones de presupuesto programadas mensualmente x 100	Mensual

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Pablo Quiroz	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Revisor Fiscal	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/11/30	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GFI-CON-PR-01:
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Versión:01
	<b>CONTABILIDAD</b>	Página.: 1 de 1

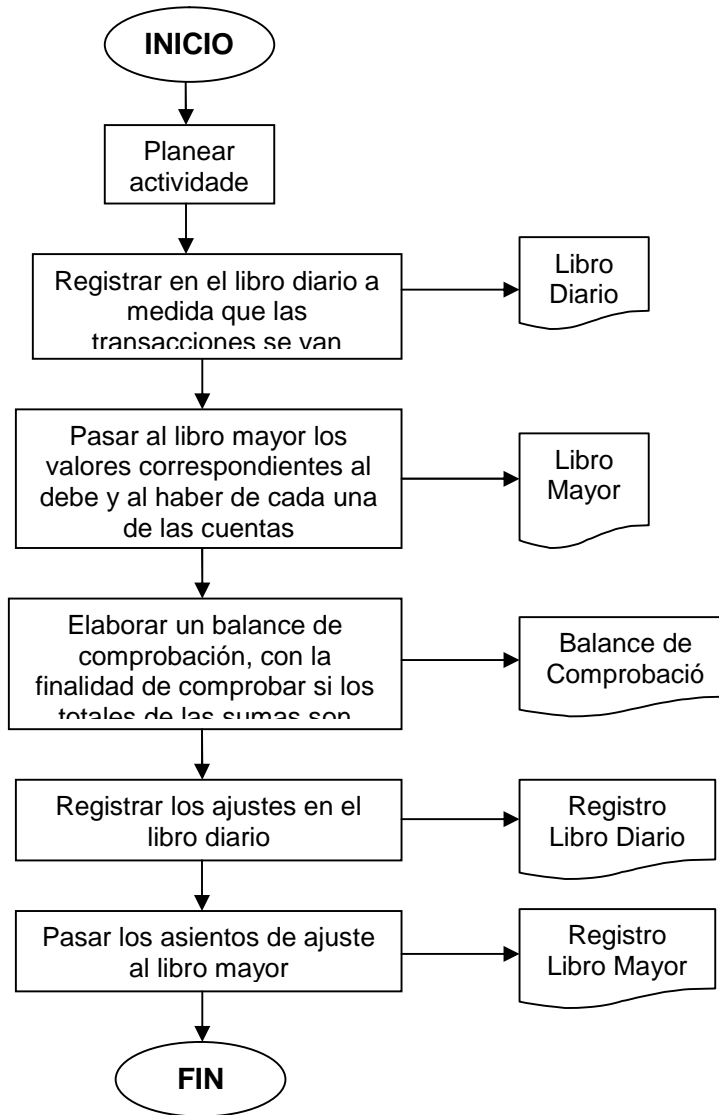
**Objetivo:** Dictar las actividades relacionadas con el procedimiento de contabilidad

**Alcance:** Este procedimiento aplica al área de financiera

PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Planear actividades	Contador		
2	H	Registrar en el libro diario a medida que las transacciones se van produciendo	Contador	Libro diario	Ver. Formato Código: GFI-CON-FR-01
3	H	Pasar al libro mayor los valores correspondientes al debe y al haber de cada una de las cuentas	Contador	Libro mayor	Ver. Formato Código: GFI-CON-FR-02
4	V	Elaborar un balance de comprobación, con la finalidad de comprobar si los totales de las sumas son iguales	Contador	Balance de comprobación	Ver. Formato Código: GFI-CON-FR-03
5	A	Registrar los ajustes en el libro diario	Contador	Registro Libro diario	
6	A	Pasar los asientos de ajuste al libro mayor	Contador	Registro Libro mayor	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre y Firma	Equipo de Calidad	Nombre y Firma	Lucy Ceballos	Nombre y Firma	José Antonio Rosero Yacelga
Cargo		Cargo	Contadora	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha	2011/12/03	Fecha		Fecha	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GFI-CON-FL-01
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Versión: 01
	<b>CONTABILIDAD</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1













	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>		Código: GF-TES-PR-02
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>		Versión:01
	<b>TESORERÍA</b>		Página.:1 de 1

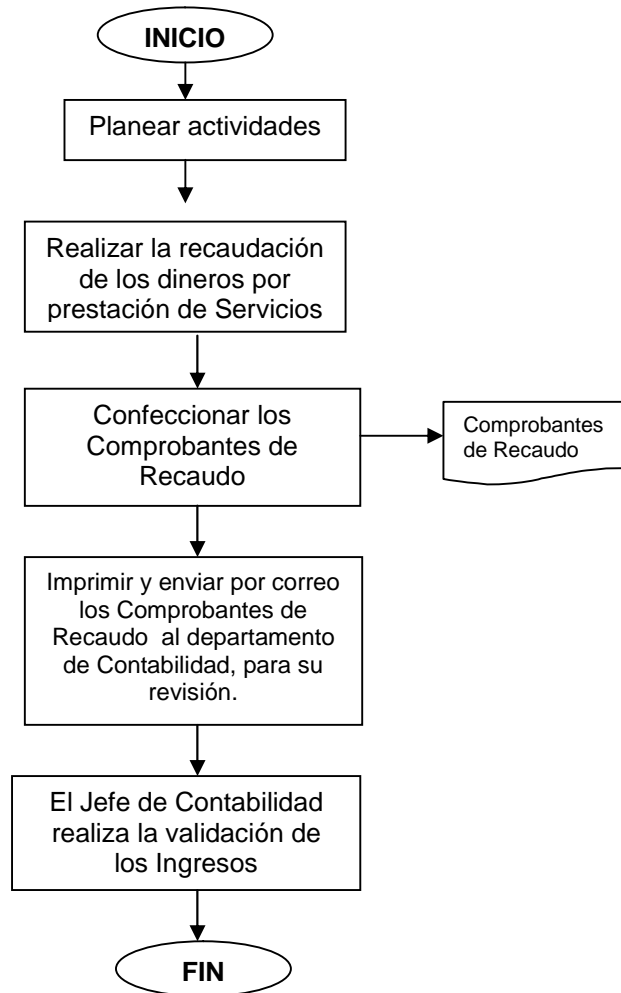
**Objetivo:** Dictar las actividades relacionadas con el procedimiento de tesorería

**Alcance:** Este procedimiento aplica al área de finanzas

PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Planear actividades	Tesorero		
2	H	Realizar la recaudación de los dineros por prestación de Servicios.	Tesorero		
3	H	Confeccionar los Comprobantes de Recaudo	Tesorero	Comprobantes de Recaudo	Ver. Formato Código: GFI-TES-FR-01
4	V	Imprimir y enviar por correo los Comprobantes de Recaudo al departamento de Contabilidad, para su revisión.	Tesorero y contador		
5	A	El Jefe de Contabilidad realiza la validación de los Ingresos	Tesorero y contador		

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre y Firma	Equipo de Calidad	Nombre y Firma	Nelly Pullas	Nombre y Firma	José Antonio Rosero Yacelga
Cargo		Cargo	Tesorera	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha	2011/12/03	Fecha		Fecha	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: GFI-TES-FL-01
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Versión: 01
	<b>TESORERÍA</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1







**EMPRESA COLECTIVOS "CIUDAD DE IPIALES" S.A**

Código:  
COM-CR-01

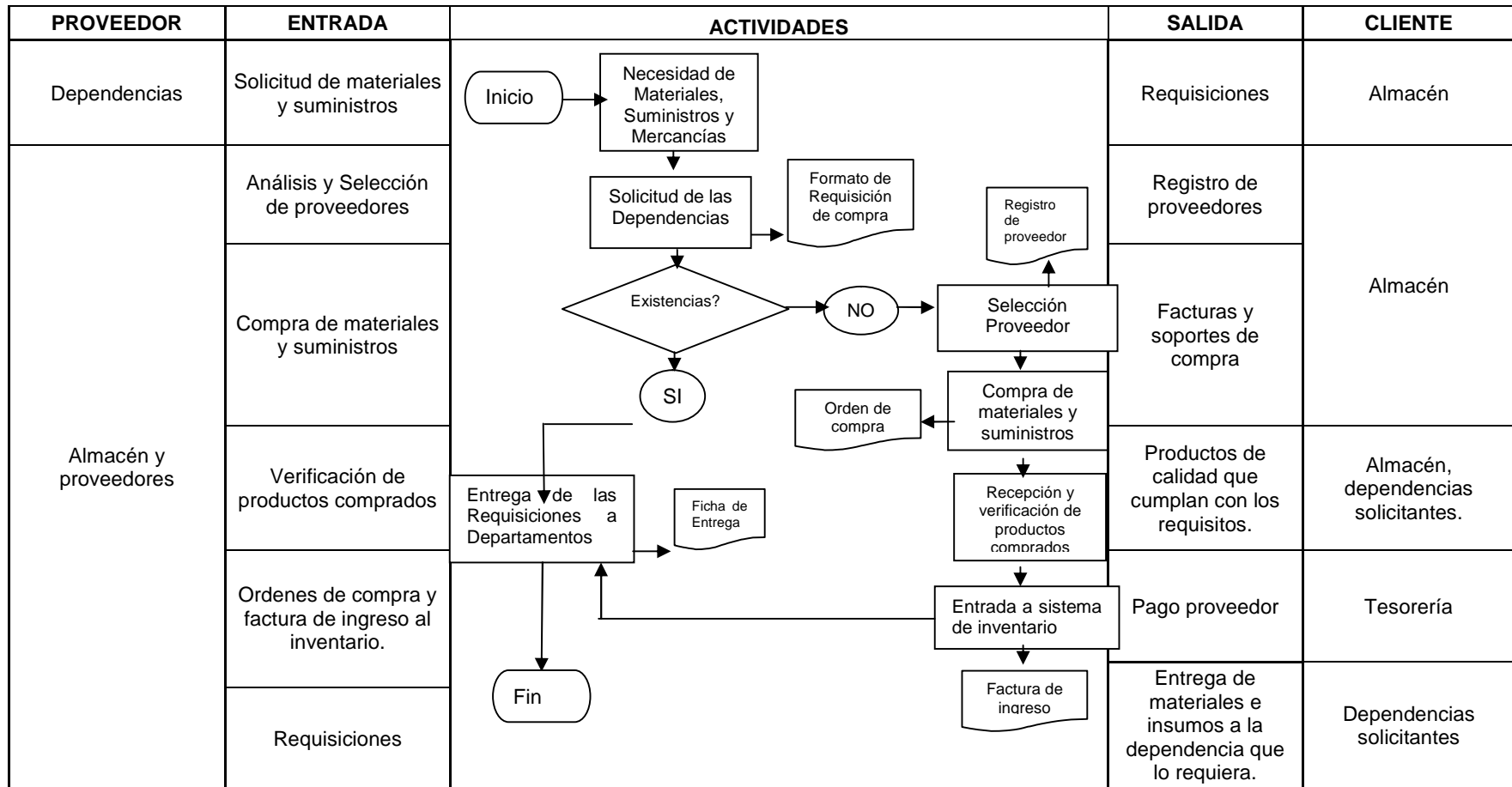
**CARACTERIZACIÓN COMPRAS**

Versión: 01

Página 107 de 2


**OBJETIVO:** Proporcionar a los demás procesos los insumos, materiales y equipos requeridos y solicitados de manera oportuna y ágil.

**RESPONSABLE GENERAL:** Jefe de almacén



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
<b>Infraestructura</b> <b>Físicos:</b> Bodega de almacén <b>Técnicos:</b> Equipos de computación y comunicación. <b>Administrativos:</b> Suministros, papelería, archivadores, estantes..  <b>Talento Humano</b> Profesionales administrativos, Almacenista	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	*Formato de Requisición de compra. *Factura de ingreso al inventario. * Ficha de entrega. * Procedimiento Selección de proveedores
	*Calidad de los productos. *Producto cumpla con los requisitos. *Cumplimiento de los procedimientos. *Cumplimiento en la entrega	Normatividad Legal y Tributaria	*Satisfacción del cliente a través del excelente servicio personalizado. *Transparencia en todas las operaciones	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Indicadores.				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
7.4 Compras 7.4.1 Proceso de Compras 7.4.2 Información de la Compra 7.4.3 Verificación de los productos comprados				

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Mario Villota	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Almacenista	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-PM-01
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 001
	<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>	Página: 1 de 1

<b>PARAMETROS DE MEDICION</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Calidad de pedidos generados</b>	Productos generados sin problemas / Total de pedidos generados x 100	Semanal
<b>Entregas perfectamente recibidas</b>	Pedidos rechazados / Total de órdenes de compras recibidas x 100	Semanal
<b>Nivel de cumplimiento de proveedores</b>	Pedidos recibido fuera de Tiempo / Total pedidos recibidos x 100	Semanal
<b>Índice de rotación de mercancías</b>	Ventas acumuladas / Inventario promedio x 100	Semanal
<b>Nivel de cumplimiento de despacho</b>	Número de despachos cumplidos / Número Total de despachos requeridos x 100	semanal

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Mario Villota	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Almacenista	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	





	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-FR-02
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	Página: 1 De 1

**ORDEN DE COMPRA**


**Proveedor:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de pedido:** \_\_\_\_\_ **Fecha de pago:** \_\_\_\_\_  
**Término de entrega:** \_\_\_\_\_

Sírvanos por este medio suministrarnos los siguientes artículos:

NO	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL

**Costo Total**


Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Mario Villota	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Almacenista	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-FR-03
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>FACTURA INGRESO A INVENTARIO</b>	Página: 1 De 1

**FACTURA DE INGRESO A INVENTARIO**


CANTIDAD	ARTÍCULO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
		<b>COSTO TOTAL</b>	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Mario Villota	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Almacenista	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-FR-04
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>FICHA DE ENTREGA</b>	Página: 1 De 1


<b>FICHA DE ENTREGA</b>		
DEPARTAMENTO AL CUAL SE ENTREGA: _____		
FECHA DE ENTREGA: _____		
<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>ARTICULOS</b>

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Mario Villota	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Almacenista	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-FR-05
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>TARJETA KARDEX</b>	Página: 1 De 1

FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		C	VU	VT	C	VU	VT	C	VU	VT

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Nelly Pullas	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Contadora	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/05	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-SP-PR-01
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página.: 1 de 1

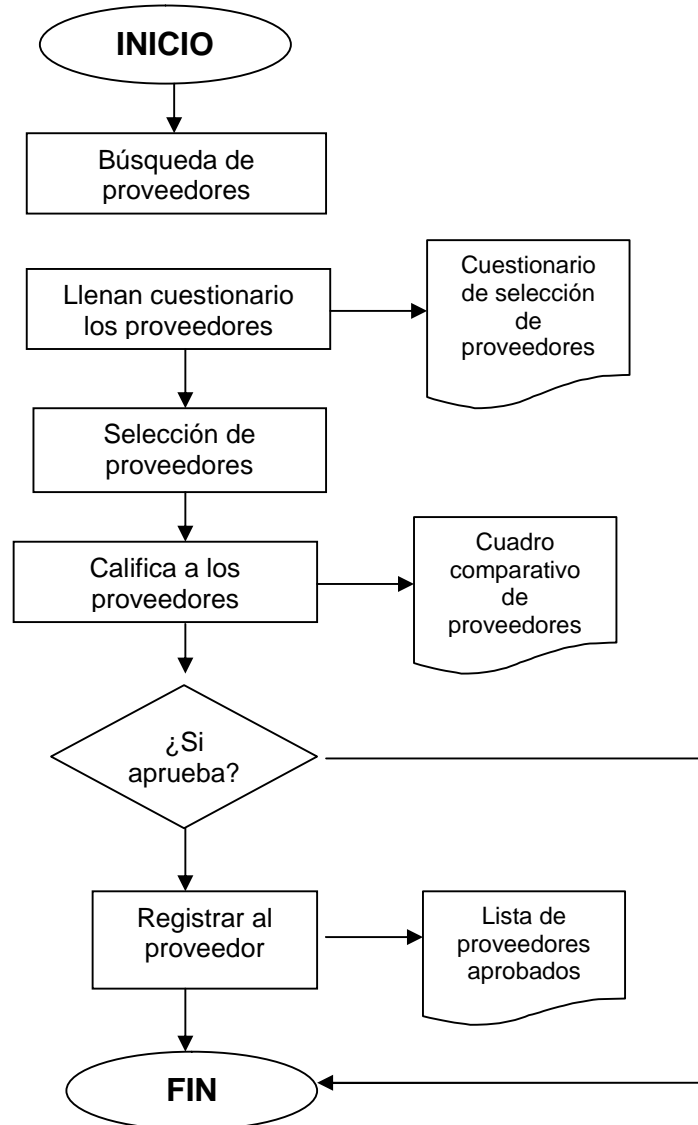
**Objetivo:** Establecer el método de selección de proveedores , basado en su capacidad de atender requerimientos de compra


**Alcance:** Este procedimiento aplica a todos los proveedores externos de materiales, productos y servicios.

PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Búsqueda de los posibles proveedores basándose en recomendación del producto, renombre en el mercado, guías de industrias u otros datos que ayudan a seleccionarlos.	Almacenista y Gerente		
2	H	A los posibles proveedores se les hace llegar un Cuestionario de Selección de Proveedores en la que se solicita la información general de la compañía, así como datos de las condiciones comerciales que ofrece.	Almacenista y Gerente	Cuestionario de selección de proveedores	Ver. Formato Código: COM-SP-FR-01
3	H	Selección de los nuevos proveedores	Almacenista y Gerente		
4	V	Una vez seleccionados los posibles proveedores, se realiza una evaluación comparativa entre ellos, en donde se califican diferentes aspectos	Almacenista y Gerente	Cuadro comparativo de proveedores	Ver. Formato Código COM-SP-FR-02
5	A	El proveedor seleccionado y aprobado en la evaluación es registrado en una Lista de Proveedores Aprobados	Almacenista y Gerente	Lista de proveedores aprobados	Ver. Formato Código: COM-SP-FR-03

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: COM-SP-FL-01
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-SP-FR-01
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página: 1 De 1

**CUESTIONARIO SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

<b>FICHA DE PROVEEDORES</b>					
Nombre: _____					
Domicilio: _____					
Localidad: _____					
Teléfono: _____					
Fax: _____					
E-mail: _____					
<b>PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SUMINISTRA</b>					
<b>CONDICIONES COMERCIALES</b>					
PRECIO	DESCUENTO	FORMA DE PAGO	PLAZO DE ENTREGA	TRANSPORTE	
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/03	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-SP-FR-02
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página: 1 De 1


**CUADRO COMPARATIVO DE PROVEEDORES**

<b>Artículo:</b>			
<b>Características</b>	<b>Proveedor A</b>	<b>Proveedor B</b>	<b>Proveedor C</b>
<i>Precio Unitario</i>			
<i>Descuento comercial</i>			
<i>Transporte</i>			
<i>Seguros</i>			
<i>Precio Total</i>			
<i>Periodo de garantía</i>			
<i>Plazo de entrega</i>			
<i>Servicio técnico</i>			
<i>Forma de Pago</i>			
<i>Calidad del producto</i>			
<i>Observaciones</i>			

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/03	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	






	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: COM-SP-FR-04
	<b>COMPRAS</b>	Versión: 01
	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	Página: 1 De 1

**CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

	<b>CRITERIO</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>
1	<i>Calidad</i>	El producto o servicio debe estar en conformidad con los requisitos exigidos por la empresa y debe satisfacer las necesidades de la misma.
2	<i>Portafolio de productos</i>	Amplio portafolio de productos, para conocer y utilizar las múltiples alternativas de servicio que se ofrece con valor agregado.
3	<i>Precios</i>	Pago o recompensa moderada, asignada a la obtención de un bien o servicio
4	<i>Cumplimiento tiempo y cantidad</i>	Responsable con el plazo, periodo de entrega y cantidades predeterminadas del producto.
5	<i>Políticas de pago</i>	Establecer las condiciones de pago tanto de contado como a crédito.
6	<i>Ubicación</i>	Sitio geográfico y domiciliario en donde se encuentra ubicada la empresa.
7	<i>Experiencia</i>	Años de experiencia de la empresa en el mercado.
8	<i>Garantía</i>	Certeza de que, en caso de defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.
9	<i>Respaldo</i>	Forma de testimonio de alguien que indica que le gusta o ha probado el producto.
10	<i>Soporte y asesoría</i>	Ofrecer los conocimientos y experiencia para el manejo del producto.
11	<i>Confianza</i>	Probar que el producto cumple con los requisitos exigidos.
12	<i>Transporte</i>	¿Cuánto es el valor del transporte de la mercancía? ¿Quién asume los costos de transporte?

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/03	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: TP-CR-01
	<b>CARACTERIZACIÓN TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
		Página 121 de 150


**OBJETIVO:** Transportar pasajeros mediante la prestación de un servicio que atienda las normas del Ministerio de Transporte y la Secretaria de Tránsito, además de los requisitos y expectativas del Cliente, la empresa y la norma de Calidad.

<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Jefe De Rodamiento					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
Cliente Externo	Necesidad de Servicio	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Necesidad[Necesidad del Cliente]     Necesidad --&gt; Decisión[Decisión sobre la prestación del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros]     Decisión --&gt; Planeación[Planeación de Operaciones]     Planeación --&gt; Plan[Plan de Rodamiento]     Planeación --&gt; Inspección[Control de Inspección de Vehículos]     Inspección --&gt; Lista[Listado de Chequeo]     Inspección --&gt; Cumple{¿Cumple Con Los Requisitos?}     Cumple -- Si --&gt; A((A))     Cumple -- No --&gt; Acciones[Tomar Acciones Necesarias según Reglamento Interno.]           </pre>	Prestación Del Servicio	Cliente Externo	
Asamblea General. Junta Directiva	Vehículos y Documentos		Vehículos. Personal capacitado	Rodamiento	
Gerencia	Planeación Estratégica				
Rodamiento	Plan de Rodamiento. Autorizaciones de Operación. Políticas de Operación. Planillas de Control. Informes Sancionatorios.			Planeación de Recursos y Operación de Vehículos	Rodamiento. Cliente Externo
Gestión de Talento Humano	Selección Y Contratación de Personal				

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Financiera	Informes Contables mensuales. Análisis Financieros Semestrales.	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[Despacho de Vehículos]     B --&gt; C[Planilla de Despacho]     B --&gt; D[Control de Relojos]     D --&gt; E[Planilla de Viaje]     D --&gt; F{¿Cumple Con El Tiempo Establecido?}     F -- No --&gt; G[Advertencia y/o Sanciones]     F -- Si --&gt; H((Si))     H --&gt; I[Cpntinúa Recorrido]     I --&gt; J[Finaliza Recorrido]     J --&gt; K[ ] </pre>	Planeación de Recursos	Rodamiento
Publicidad	Planes de Publicidad.		Publicidad Masiva (Bonificaciones a estudiantes. Patrocinio de eventos deportivos)	Cliente Externo. Empresa
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Infraestructura		CLIENTE	LEGALES	*Plan de Rodamiento *Planilla de viaje *Planilla de Despacho
Físicos: Oficina de Rodamiento,			ORGANIZACIÓN	


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
Terminales (lugares de estacionamiento) de los automotores dispuestos por la Organización. <b>Técnicos:</b> Computadores, Software, Teléfonos y Tablero de Rodamiento. <b>Administrativos</b> Suministros de oficina y papelería. <b>Talento Humano</b> Jefe de Rodamiento, Auxiliares de Rodamiento, Despachadores, Auxiliares Control de Relojes.	*Puntualidad en el recorrido *Vehículos en buen estado. *Aseo del vehículo y presentación del Motorista. *Comodidad *Seguridad *Atención Amable (por parte del conductor).	*Ley 336 de 1997. Decreto 170. Código Nacional de Tránsito. *Ley 769. Código Nacional de Tránsito y la Movilidad. * Ley 1383 Código Nacional de Tránsito y la Movilidad. *Manual del Conductor de Transporte Colectivo. de Pasajeros. *Código Sustantivo del Trabajo. * Minuta de Constitución de la Empresa.	* Políticas de la Empresa *Manual de Calidad * Manual de Funciones * Reglamento Interno.	*Procedimiento de Rodamiento. *Procedimiento de Despacho. *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Vehículos. * Procedimiento Atención al Cliente. *Registro Cámara de Comercio.		
<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>						
Indicadores. Ver parámetros de medición Código: TP-PM-01						
<b>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.3. Control de los documentos.</li> <li>• 4.2.4. Control de los registros.</li> <li>• 6.3. Infraestructura.</li> <li>• 6.4. Ambiente de Trabajo.</li> <li>• 7.1. Planificación de la realización del producto.</li> <li>• 7.2. Procesos relacionados con el cliente.</li> <li>• 7.5. Producción y prestación del servicio.</li> </ul>						

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Cristóbal Cadena	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe de Rodamiento	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: TP-PM-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 001
	<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>	Página: 1 De 1

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Cumplimiento</b>	Tiempo ejecutado/ Tiempo programado*100	Diario
<b>Mantenimiento</b>	Vehículos en buen estado/ Total Parque Automotor*100	Semanal
<b>Renovación</b>	Vehículos Renovados/ Total Parque Automotor*100	Trimestral
<b>Calidad del Servicio por vehículo</b>	Recorridos generados sin problemas/total de recorridos*100	Diario
<b>Cobertura</b>	% de cubrimiento de rutas en la Ex provincia de Obando.	
<b>Satisfacción Cliente</b>	N° Clientes Satisfechos/ Total Clientes atendidos*100	Mensual

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado Por</b>		<b>Aprobado Por</b>	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Cristóbal Cadena	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe de Rodamiento	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	


	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: TP-ROD-PR-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
	<b>RODAMIENTO Y DESPACHO</b>	Página.: 1 de 1

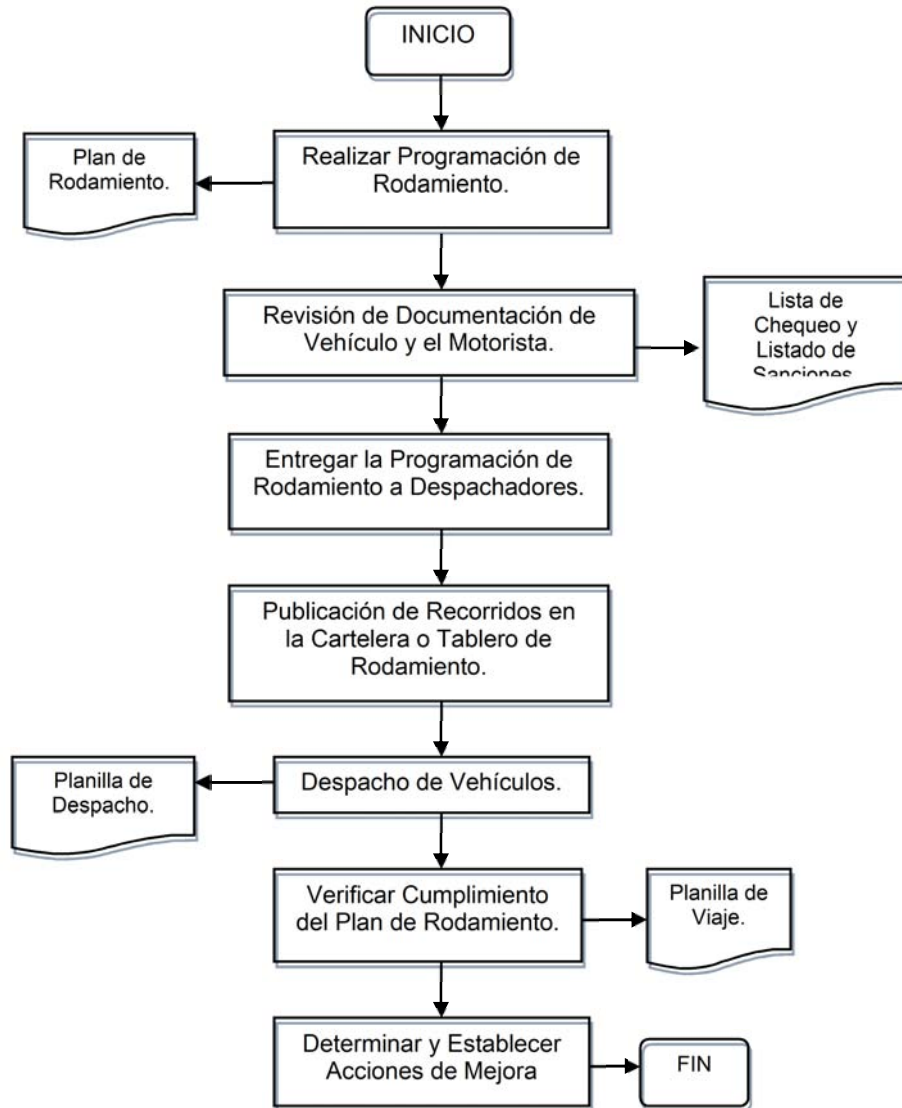
**OBJETIVO:** Programar el Rodamiento de los vehículos con el fin de optimizar la prestación del servicio de transporte público urbano.

**ALCANCE:** Oficina de Rodamiento.

PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Realizar la Programación de Rodamiento	Jefe de Rodamiento	Plan de Rodamiento.	En el Plan de Rodamiento se especifican Recorridos, frecuencias y Despachos.
2	P	Revisar la Documentación del Vehículo y el Motorista.	Jefe de Rodamiento	Lista de Chequeo de Revisión y Mantenimiento Tecnicomécánico. Listado de Sanciones.	
3	H	Entregar la Programación de Rodamiento a Despachadores.	Aux. de Rodamiento		
4	H	Publicar la asignación de turnos o Rutas en el Tablero de Rodamiento.	Aux. de Rodamiento	Plan de Rodamiento.	Ver formato Código: TP-ROD-FR-01
5	H	Despacho de Vehículos.	Despachador.	Planilla de Despacho.	Ver formato Código: TP-ROD-FR-02
6	V	Verificar el cumplimiento del plan de Rodamiento.	Aux. Control de Relojes. Jefe de Rodamiento.	Planilla de viaje.	Ver formato Código: TP-ROD-FR-03
7	A	Determinar y establecer acciones de mejora frente al incumplimiento del Plan de Rodamiento.	Jefe de Rodamiento	Informes Sancionatorios.	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Cristóbal Cadena	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe de Rodamiento	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: TP-ROD-FL-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
	<b>RODAMIENTO Y DESPACHO</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1











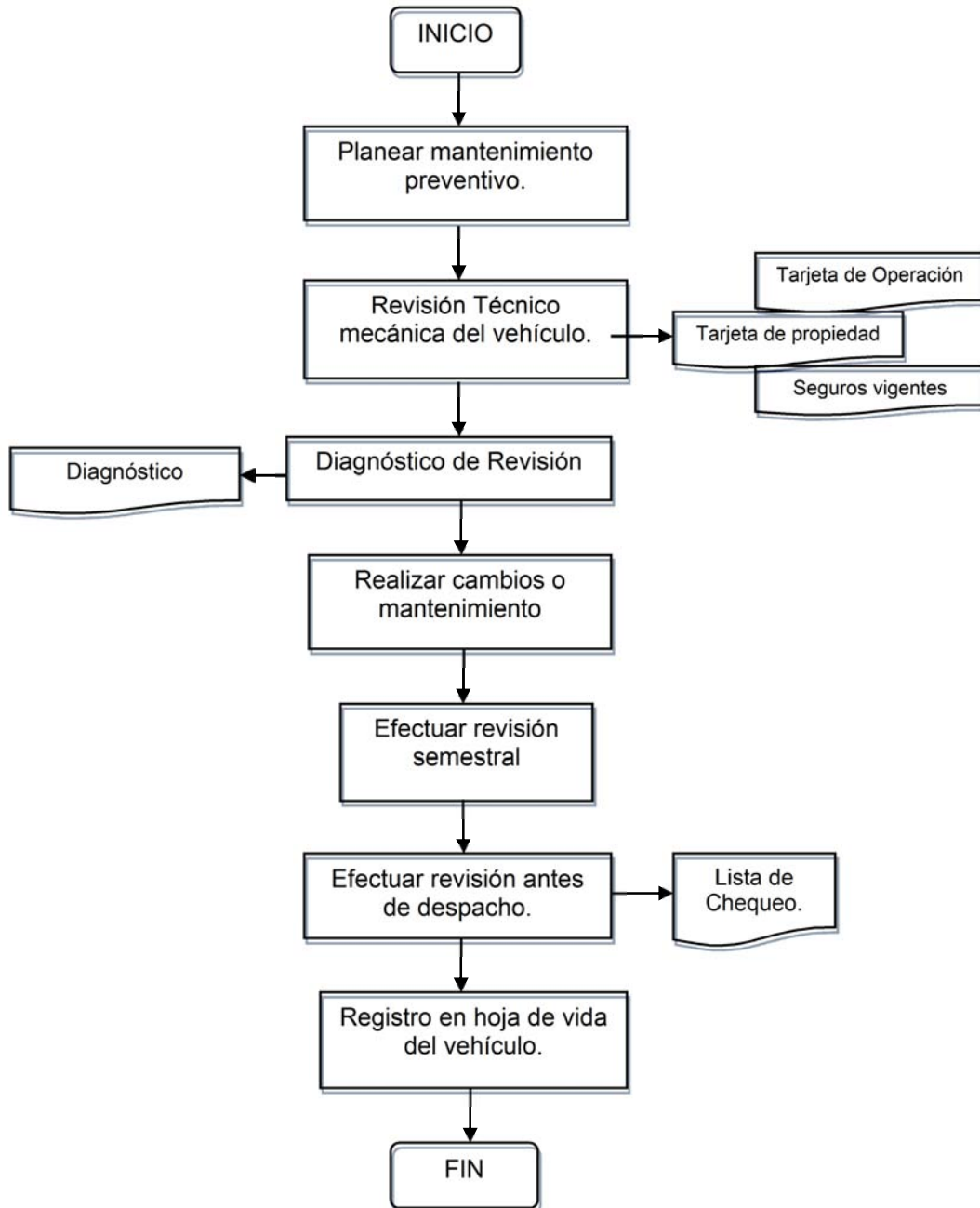



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>			Código: TP-MAN-PR-02	
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>			Versión: 01	
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHÍCULOS</b>			Página.: 1 de 2	
<p><b>OBJETIVO:</b> Efectuar el mantenimiento preventivo a los vehículos de acuerdo a sus requerimientos, para garantizar el buen funcionamiento y estado de los vehículos en la prestación del servicio.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Inicia en la planeación del mantenimiento preventivo hasta el registro de mantenimiento del vehículo en su hoja de vida.</p>					
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	P	Planear mantenimiento preventivo	Jefe de Rodamiento		El mantenimiento de los automotores se estipula según la hoja de vida del vehículo y las normas de la Secretaría de Tránsito y Transporte.
2	H	Llevar automotor a revisión técnico mecánica.	Conductor y/o Propietario	Tarjeta de propiedad. Tarjeta de operación. Seguros vigentes.	
3	H	Recibir diagnóstico de revisión.	Conductor y/o Propietario	Diagnóstico.	
4	A	Realizar cambios de repuestos o hacer mantenimiento.	Conductor y/o Propietario		
5	V	Efectuar revisión semestral	Aux. Rodamiento		Cada tres meses la empresa hace una revisión de los vehículos para verificar: el estado del equipo de carreteras, el desgaste de las llantas, frenos, aceite y estado de lámina y pintura. De acuerdo a las inconsistencias presentadas se procede a cambiar repuestos o hacer mantenimiento.

6	V	Efectuar revisión antes de la salida a recorrido.	Aux. Rodamiento	Lista de Chequeo.	Antes del despacho, el vehículo es inspeccionado para verificar el estado de : motor, luces, presión de aire, documentación del conductor y aseo del vehículo.
7	A	Registrar en hoja de vida del vehículo todo tipo de cambio o mantenimiento.	Jefe de Rodamiento	Hoja de vida de Vehículo.	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Cristóbal Cadena	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Jefe de Rodamiento	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: TP-MAN-FL-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHÍCULOS</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1




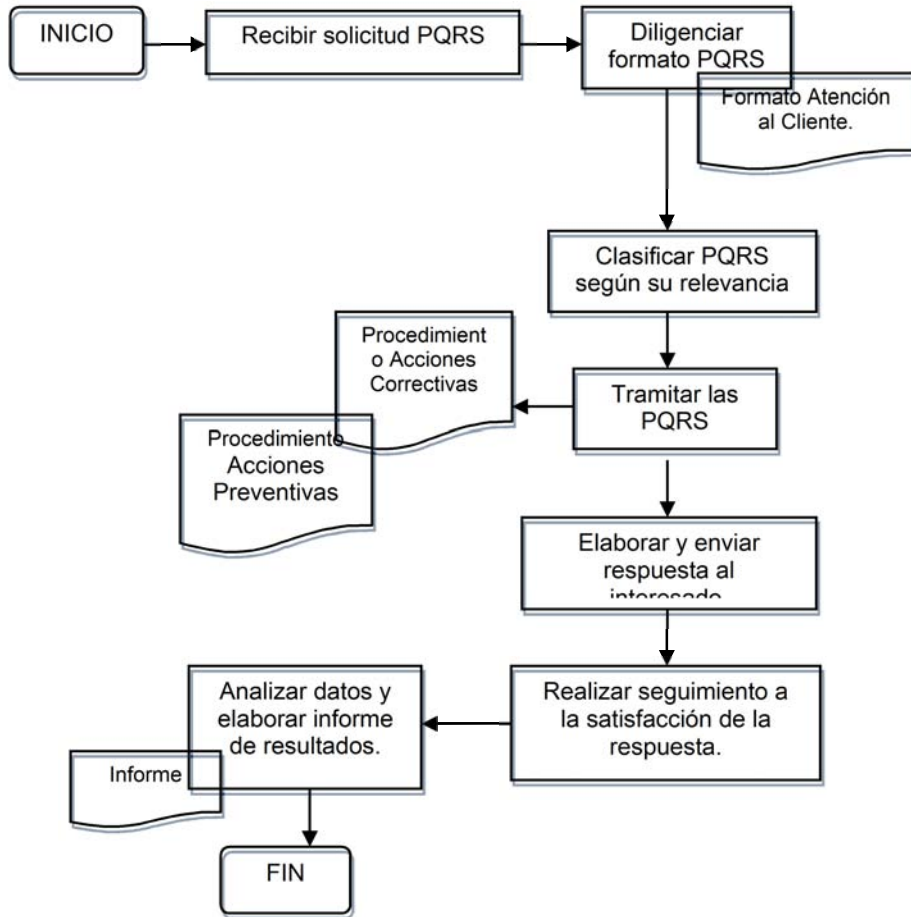
	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>		Código: TP-ACL-PR-03		
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>		Versión: 01		
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		Página.: 1 de 1		
<b>OBJETIVO:</b> Establecer actividades de control para la recepción, redirección, trámite y control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes o partes interesadas frente al servicio ofrecido por la Empresa.					
<b>ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica desde la recepción de peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones del servicio ofrecido por Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A., hasta la presentación del informe referente a las acciones correctivas y preventivas.					
<b>PASO</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	P	Recibir solicitud PQRS	Empleados		
2	H	Diligenciar formato	Empleados	Formato "Atención al Cliente"	Si la solicitud es verbal, el empleado que la reciba debe solicitar al cliente diligenciar el formato o en su defecto solicitarle los datos necesarios para comunicarle los resultados. Ver formato código TP-Fr-06
3	H	Clasificar las PQRS según su relevancia.	Aux. Administrativo		
4	H	Tramitar las PQRS controlando el tiempo de respuesta según el caso	Aux. Administrativo	Procedimiento Acciones Correctivas. Procedimiento Acciones Preventivas	Ver código SGC-Pr-06 Ver código SGC-Pr-05
5	A	Elaborar y enviar respuesta al interesado.	Aux. Administrativo		


6	V	Realizar seguimiento a la satisfacción de respuesta de la PQRS	Aux. Administrativo		
7	A	Analizar datos y elaborar informe de resultados.	Aux. Administrativo	Informe	

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Germán Vela	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Aux. Administrativo	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/06	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.</b>	Código: TP-ACL-FL-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
	<b>FLUJOGRAMA</b>	Página.: 1 de 1



	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>	Código: TP-ACL-FR-01
	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>	Versión: 01
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Página: 1 De 1

**Formato de registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

FECHA \_\_\_\_\_

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE PQRS.

Petición	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO.

Nombres y Apellidos		Cédula	
Dirección		Teléfono	
Municipio		Correo Electrónico	

DESCRIPCIÓN DE LA PQRS.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE!**

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
<b>Nombre y Firma</b>	Equipo de Calidad	<b>Nombre y Firma</b>	Germán Vela	<b>Nombre y Firma</b>	José Antonio Rosero Yacelga
<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	Aux. Administrativo	<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Fecha</b>	2011/12/03	<b>Fecha</b>		<b>Fecha</b>	

## CAPITULO VI PLAN DE MEJORAMIENTO

	<b>EMPRESA COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A</b>
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	

APERTURA DE LA ACCIÓN					PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES			
N°	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA - OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCION	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
1	El involucramiento y compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad aun no es total.	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Talento Humano comprometido con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Ofrecer programas de capacitación al personal de la organización, que les permita involucrarse completamente con el Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente, líderes de cada proceso.	Septiembre 2012
2	No se ha dado a conocer manual de funciones actualizado, ni manual de procesos y procedimientos a todo el personal de la organización.	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Cumplimiento espontáneo, cabal y oportuno de las funciones establecidas en la Empresa.	Socializar manual de funciones y manual de procesos y procedimientos en cada área de la Empresa.	Gerente, líderes de cada proceso.	Septiembre 2012
3	Baja cultura de planificación de actividades.	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Lograr el cumplimiento de objetivos de una manera mas efectiva	Establecer un proceso metódico de planificación.	Gerente	Septiembre 2012

4	Retroalimentación esporádica de las quejas y reclamos de los clientes	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Actualizar permanentemente los requisitos del cliente	Analizar constantemente las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.	Líderes de cada proceso	Septiembre 2012
5	No hay integración como equipo de trabajo	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Cultura de Trabajo en equipo	Desarrollar reuniones mensuales en equipos auto gestionados, para conocer las actividades que se están desarrollando, metas compartidas, necesidades de recursos o puntos de apoyo en otras dependencias.	Gerente, líderes de cada proceso.	Septiembre 2012
6	Selección de personal por padrinazgo político	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Personal altamente calificado	Realizar eficientemente el proceso de selección de personal.	Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano	Septiembre 2012
7	Falta de claridad de los requerimientos legales y reglamentarios que se deben cumplir para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Concertación Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Claridad de la NTC ISO 9001:2008	Estudiar la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008	Todos los miembros de la Organización	Septiembre 2012

## 6. CONCLUSIONES

La Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., reconoce la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, ya que permite visualizar el negocio como una oportunidad de mejora competitiva y productiva dentro del sector transporte, permitiendo que las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio se estructuren bajo procesos que gestionados de manera organizada permiten cumplir con los requerimientos del cliente tanto interno como externo.

Gran parte del personal de Colectivos Ciudad de Ipiales S.A., se encuentra involucrado y comprometido con la mejora continua de la organización, sin embargo, existe cierto grado de rechazo a la nueva estructuración, razón por la cual, la dirección encamina sus esfuerzos para definir objetivos y prioridades que permitan manejar la resistencia al cambio y asegurar la optimización de resultados a mediano y largo plazo. El trabajo en equipo es una estrategia relevante en esta situación, de manera que se han organizado grupos de trabajo competentes que permiten transformar las ideas en un servicio de calidad a través de programas de capacitación y sensibilización.

La estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad ha favorecido el fomento del enfoque al cliente, hoy, el personal de la organización conoce y hace seguimiento de los requerimientos reales del cliente, lo que facilita cumplir expectativas y satisfacer necesidades.

Mantener documentación de todo lo que se ejecuta en la organización ha permitido establecer los lineamientos internos bajo los que se controla la prestación del servicio, además de tener evidencia de la manera en se da cumplimiento a los requerimientos del cliente.

El sistema de Gestión de Calidad establece una “cultura” de hacer las cosas bien a través de la planificación de actividades, definición de objetivos y metas, seguimiento y medición de todo aquello que es importante en la prestación del servicio, de manera que es imprescindible y útil aunar esfuerzos por alcanzar la certificación de la empresa, pues es esta la carta de presentación ante el nuevo mercado competitivo, exigente y de calidad.

## 7. RECOMENDACIONES

La Implementación del Sistema de Calidad requiere de trabajo arduo y continuo porque éste no termina cuando se obtiene la certificación, es más bien, ahí donde empieza, pues en ese momento es cuando se debe procurar acciones que permitan mantener procesos organizados y eficientes con el fin de ofrecer calidad en el servicio.

Todo proyecto de mejora en una empresa requiere de recursos para su ejecución y mantenimiento. Es por eso que es recomendable que se tome un tiempo para definir y aprovisionar estos recursos. Esta planeación y provisión de recursos no va únicamente hasta el logro de la certificación; debe ampliarse también para el sostenimiento del sistema. Cuando se habla de recursos hay que involucrar además del dinero, los recursos físicos, humanos y el tiempo.

Se recomienda que la alta dirección establezca estrategias conducentes a lograr el compromiso e involucramiento total del personal de la organización, con el objetivo de no obstaculizar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Funciones con el que cuenta la organización no ha sido actualizado, por lo que es necesario ajustar todos los perfiles de cargos según los requerimientos de la empresa y el mercado.

Todos los procesos identificados en la organización deben ejecutarse según los procedimientos establecidos, ya que sólo de esta manera pueden establecerse bases sólidas para alcanzar la mejora continua.

Fortalecer la formación y adiestramiento del personal que tiene directo contacto con las actividades que permiten la prestación del servicio, de esta manera puede ofrecerse un servicio encaminado a cumplir con los requerimientos del cliente.

Es necesario involucrar al equipo de trabajo en las diferentes actividades durante la implementación. Ésta no debe ser una tarea de una o dos personas, porque a largo plazo la gente no sentirá que hace parte del sistema y que sus responsabilidades llegan simplemente a la realización de unas tareas establecidas. La responsabilidad por el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente es de todos los miembros de la organización.

## BIIBLIOGRAFIA

AGUDELO TOBÓN, Luis Fernando y ESCOBAR BOLÍVAR, Jorge. Gestión por procesos. Medellín: ICONTEC, 2007.

Norma Técnica Colombiana ISO. 9001:2008, Sistemas de gestión de calidad, Requisitos. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2008. 35 p. NTC ISO 9001:2008.

\_\_\_\_\_. 9000: 2005, Sistemas de gestión de calidad, Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2006. 36 p. NTC ISO 9000:2005.

\_\_\_\_\_. 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2002. 39 p. NTC ISO 19011:2002.

## NETGRAFIA

Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>. (Consultado: 15-11- 2011; 9:45pm).

Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001). (Consultado: 16-12- 2011; 4:00 pm).

Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=296> (consultado: 21-10-11-2:57 p.m).

Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/lpiales> (Consultado: 22-12- 2011; 4:00 pm).



# **ANEXOS**

**ANEXO A. LISTA DE CHEQUEO PARA DIAGNÓSTICO**  
ARCHIVO ADJUNTO PDF

## ANEXO B. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN



**EMPRESA DE TRANSPORTES "COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A."**

NIT: 891.200.375-8  
E-mail: cocideipi@hotmail.com

CARRERA 6a. N° 5E - 20 BARRIO EL CHARCO - TELEFONOS: 773 3886 - 773 2982 - IPIALES - NARIÑO

### COMUNICADO

**De:** Gerente.

**Para:** Empleados.

Durante las últimas décadas, la calidad y su adecuada gestión se han convertido en el factor competitivo número uno de las organizaciones; por este motivo y como respuesta a la necesidad del fortalecimiento de la organización, Colectivos "Ciudad de Ipiales" S.A, dispone del compromiso y trabajo constante frente a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de proveer conforme a los requerimientos de nuestros clientes un servicio que satisfaga plenamente no sólo sus necesidades sino también sus expectativas. Para ello, hemos decidido realizar modificaciones sustanciales en la estructura orgánica y funcional, así como también implantar una concepción de un nuevo modelo de organización basado en el enfoque al cliente y en la mejora continua.

Colectivos "Ciudad De Ipiales" S.A., consciente de sus fortalezas en su larga trayectoria en el mercado, ha decidido aceptar el gran reto de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, no sólo como medida de mejora sino como una filosofía propia de la Empresa por la que todos debemos trabajar y aunar esfuerzos para convertirla en el común denominador de nuestras acciones y lograr posteriormente la certificación que respalde la calidad de la prestación de nuestro servicio, es por eso que hoy, los y las invito a entregar todo su esfuerzo y estar dispuestos (as) a mejorar continuamente la organización, para obtener más que un beneficio, el éxito común.

Con aprecio.



---

**ANTONIO ROSERO YACELGA.**  
GERENTE

## ANEXO C. DESIGNACIÓN EQUIPO DE CALIDAD



### EMPRESA DE TRANSPORTES "COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A."

NIT: 891.200.375-8  
E-mail: cccideipi@hotmail.com

CARRERA 6a. N° 5E - 20 BARRIO EL CHARCO - TELEFONOS: 773 3886 - 773 2982 - IPIALES - NARIÑO

Ipiales, 24 de Noviembre de 2011

Yo ANTONIO ROSERO YACELGA, identificado con cédula de Ciudadanía Número 19.150.158 de Bogota y como representante legal de la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A, manifiesto que mediante acto administrativo interno conformé el Equipo de Calidad, el cual fue integrado por colaboradores de diferentes áreas de la empresa, cuyas funciones principales se describen a continuación:

- ✓ *Gerente.* Coordinar, administrar y supervisar la planeación e implantación de los procesos.
- ✓ *Líderes de los Procesos Visionales, Misionales y de Apoyo.* Coordinar, administrar y supervisar la planeación e implantación del proceso a su cargo
- ✓ *Líderes del proceso del Sistema de Gestión de Calidad.* Vigilar que el proceso se desarrolle conforme a la Norma Técnica ISO 9001:2008 y el programa establecido.

Este equipo estará bajo mi coordinación, siendo el dinamizador y colaborador en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización, basado en la NTC 9001:2008.

ANTONIO ROSERO YACELGA  
Gerente, Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.

**ANEXO D. PLAN DE COMUNICACIÓN**  
ADJUNTO ARCHIVO PDF

**ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE  
PASAJEROS COLECTIVOS CIUDAD DE IPIALES S.A.  
ADJUNTO ARCHIVO PDF**