

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA TRANSPORTES GRAN
COLOMBIA (LTDA.) DE LA CIUDAD DE IPIALES, COMO BASE DE LA
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA
NORMA ISO 9001, VERSIÓN 2008.

ANDRES MAURICIO REVELO GUAQUEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2012

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA TRANSPORTES GRAN
COLOMBIA (LTDA.) DE LA CIUDAD DE IPIALES, COMO BASE DE LA
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LA
NORMA ISO 9001, VERSIÓN 2008.

ANDRES MAURICIO REVELO GUAQUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesor:
Esp. MARIA ANGELICA INSUASTY CUELLAR

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Presidente jurado

Jurado

Jurado

Ipiales, 10 de Mayo de 2012

RESUMEN

Este trabajo plasma un programa y un plan de auditoría que permitirá a la organización tener la oportunidad de mejorar sus procesos y detectar las no conformidades que afectan el buen desempeño de los mismos.; A demás estas auditorías se contará con información necesaria para la toma acertada de decisiones por parte de la alta dirección.

Todo lo anterior apunta a un objetivo primordial que es el de cumplir con los requisitos y expectativas del cliente que demandan calidad, de acuerdo con objetivos y políticas trazadas por la alta dirección de la organización y en base a los parámetros y requisitos que exige la norma de calidad ISO 9001: 2008.

ABSTRACT

This work embodies a program and an audit plan that will allow the organization to have the opportunity to improve their processes and detect nonconformities affecting the good performance of the same.; In other audits there will be information necessary for making accurate decisions by senior management.

All this points to a primary objective is to meet the requirements and expectations of customers who demand quality, according to objectives and policies set by senior management of the organization and based on the parameters and conditions required by the standard ISO 9001: 2008.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	12
1. GENERALIDADES.....	13
1.1 TEMA	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. JUSTIFICACION	15
4. METODOLOGÍA.....	16
4.1 INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA.....	16
5. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	17
5.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA:.....	17
5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.....	17
5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	17
5.3.1 Compromiso de la dirección.....	17
5.3.2. Enfoque al cliente.....	17
5.3.3. Política de la calidad.	18
5.3.4. Planificación.	18
5.4. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	18
5.5. REVISION POR LA DIRECCION	18
5.6. GESTION DE LOS RECURSOS.....	18
5.6.1. Provisión de los recursos.	18

5.6.2. Recursos humanos.	18
5.6.3. Infraestructura.	19
5.7. AMBIENTE DE TRABAJO:.....	19
5.8. REALIZACION DEL PRODUCTO	19
5.8.1. Compras.....	19
5.8.2. Control de dispositivos de seguimiento y medición	20
5.9. MEDICION ANALISIS Y MEJORA	20
5.9.1. Seguimiento y medición	20
5.9.2. Control del producto no conforme	21
5.9.3. Análisis de datos.	21
5.9.4. Mejora	21
6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	22
6.1 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS: MEFI ANALISIS INTERNO	23
6.1.1. Fortalezas.....	23
6.1.1.1. Recurso humano.....	23
6.1.1.2. Sistemas de tecnología e información.....	23
6.1.1.3. Capacidad de dirección y buen manejo financiero	23
6.1.1.4. Prestigio de la empresa.....	24
6.1.1.5. Clientes de buen nombre reconocidos a nivel nacional	24
6.1.1.6. Habilitación internacional de la empresa.....	24
6.1.2. Debilidades:.....	24
6.1.2.1. Apoyo por parte de los socios en el campo financiero	24
6.1.2.2. Parque automotor.....	24

6.1.2.3. Implementación de sistemas estratégicos gerenciales	25
6.1.2.4. Certificaciones BASC - ISO.....	25
6.1.2.5. Cobertura del mercado.....	25
6.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS: MEFE ANÁLISIS DEL ENTORNO	26
6.2.1. Oportunidades.....	27
6.2.1.1. Mercado	27
6.2.1.2. Nuevas tecnologías de información	27
6.2.1.3. Chatarrización y renovación del parque automotor privado	27
6.2.1.4. Proveedores.....	28
6.2.1.5. Sector financiero.....	28
6.2.2. Amenazas:	28
6.2.2.1. Competencia desleal.....	28
6.2.2.2. Tratados internacionales: TLC, CAN:.....	28
6.2.2.3. Intermodalidad del transporte.....	29
6.2.2.4. Tasa de cambio (DÓLAR)	29
6.2.2.5. Sectores de la economía: agropecuario	29
6.2.2.6. Políticas y proyectos gubernamentales.....	29
6.3. MATRIZ DOFA	31
7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	36
7.1. VISIÓN	36
7.2. MISIÓN	36
7.3. POLÍTICAS.....	37
7.4. POLITICA DE CALIDAD	37

7.5. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	38
7.6. PRINCIPIOS.....	38
7.6.1. Liderazgo.....	38
7.6.2. Seguridad.....	39
7.6.3. Economía.....	39
7.6.4. Competitividad.....	39
7.6.5. Rentabilidad.....	39
7.6.6. Calidad de servicio.....	39
7.6.7. Trabajo en equipo.....	39
7.7. VALORES.....	39
7.7.1. Responsabilidad.....	40
7.7.2. Respeto.....	40
7.7.3. Puntualidad.....	40
7.7.4. Solidaridad.....	40
7.7.5. Honestidad.....	40
7.7.6. Profesionalismo.....	40
7.8. MAPA DE PROCESOS.....	41
7.8.1. Procesos estratégicos.....	41
7.8.2. Procesos misionales.....	41
7.8.3. Procesos de apoyo.....	41
8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	44
9. AUDITORIA.....	67
9.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.....	67

9.2. PLAN DE AUDITORIA 71

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 74

BIBLIOGRAFIA 75

INTRODUCCION

La creciente necesidad de las empresas por mejorar sus procesos e innovar sus productos o servicios para ser cada vez más competitivos en un mercado cada vez más exigente, lleva a las empresas a implementar mecanismos que demuestren a sus clientes la calidad del servicio; en vista de lo anterior, una manera eficiente de lograr estos objetivos es la caracterización de sus procesos la cual incluye un estricto control de los mismos.

Lo anterior implica un pleno conocimiento de la empresa por parte de la alta dirección y sus clientes internos en cuanto a la interacción de cada una de las actividades y procesos que hacen posible el logro de los objetivos de la organización.

Este trabajo da a conocer el estado actual en que se encuentra la empresa Transportes Gran Colombia con respecto a los requisitos que exige la norma de calidad ISO 9001:2008; Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos; estos procesos se deben controlar y medir, por esta razón la caracterización incluye indicadores que permiten medir y evaluar los procesos en cada una de sus etapas y que además muestren su comportamiento y desempeño en función de alcanzar lo que pretende y planea la empresa.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

El presente trabajo está enfocado en la caracterización de los procesos con base en la norma técnica de calidad ISO 9001 versión 2008 para la empresa Transportes Gran Colombia, esta caracterización incluye indicadores que determinan la capacidad de desempeño de los procesos y tener las bases para una correcta toma de decisiones.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Años atrás el objetivo primordial de las empresas era la rentabilidad, ahora en día la mayor parte de ellas miran la gran necesidad de incorporar la calidad en sus procesos. La empresa Transportes Gran Colombia, a pesar de que no ha implementado un sistema de gestión de calidad tiene en claro que el éxito radica en prestar un servicio que cumpla con los requisitos que exigen sus clientes e incluya un valor agregado como información clara, real y oportuna cimentada en calidad.

El problema radica en la falta de un sistema que garantice un pleno conocimiento de los procesos de la organización en cada una de sus etapas por medio de su caracterización. A demás, la falta de un control y seguimiento de los procesos por medio de indicadores de gestión que evalúen resultados que garanticen el cumplimiento de objetivos formulados por la alta dirección a corto y largo plazo amplia aun más el problema planteado.

Al no existir un sistema que ajuste los procesos y un control adecuado de los mismos, es posible que se originen no conformidades que se vean reflejadas en la insatisfacción del cliente, lo que ocasionaría desconfianza y falta de credibilidad y por consiguiente una baja en la rentabilidad.

Con la implementación de este trabajo se pretende optimizar la gestión y provisión de los recursos para el buen desempeño de los procesos, que el personal con el que cuenta la organización conozca las características, alcance de sus procesos, con el fin de tener en claro el objetivo de la empresa y a demás, que esta evalúe, analice y mejore sus procesos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los procesos de la empresa Transportes Gran Colombia con base en la norma ISO 9001 versión 2008 con el fin de controlar, evaluar y mejorar sus procesos y que a su vez garanticen el cumplimiento de sus objetivos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y conocer en sus diferentes etapas los procesos que generen valor y sean claves en la organización.
- Identificar los procedimientos que hacen parte de cada proceso con el fin de que su caracterización sea eficaz.
- Definir los recursos necesarios de cada proceso para su buen funcionamiento y desempeño.
- Cumplir con los requisitos y documentación necesaria de los procesos, que exige la norma de calidad ISO 9001:2008.
- Diseñar indicadores de gestión de los procesos que determinen su capacidad de desempeño.

3. JUSTIFICACION

Las empresas preocupadas por la mejora y optimización de sus procesos a fin de elevar su calidad, han encontrado en el Sistema de Gestión de Calidad las normas y pautas necesarias, como instrumento adecuado y eficaz para el logro de sus objetivos.

El Sistema de Gestión de Calidad es un proceso que se desarrolla en equipo y exige la participación activa, consiente y decidida de todas las personas que forman parte de la organización.

El sistema integra y equilibra todos los esfuerzos en materia de desarrollo, mejoramiento, mantenimiento y aseguramiento de la calidad mediante el seguimiento y evaluación de los procesos para la consecución de los objetivos de la organización, a fin de mejorar la calidad del servicio, el control de la gestión, la satisfacción y respuesta a clientes en forma oportuna y eficiente, que mantenga un nivel de calidad y equilibrio interno para el beneficio de la organización.

El trabajo propuesto busca mediante la caracterización de procesos, brindar un aporte significativo a la empresa como guía en la mejora de la gestión para la alta dirección, procesos más específicos y claros en el momento de su ejecución, se obviarían pasos innecesarios que reducirían tiempo y costos, todo esto en busca de un mejoramiento en la calidad del servicio que presta la empresa Transportes Gran Colombia.

La ejecución de este trabajo permitirá a la organización un mejor lugar en el mercado ya que brindara un servicio eficiente y confiable en relación a sus competidores debido al ajuste, estandarización y mejora de sus procesos con el objetivo de satisfacer a los clientes que exigen día a día calidad.

4. METODOLOGÍA

El tipo de estudio utilizado para el presente trabajo es el observatorio experimental, ya que por medio de la interacción con la empresa, se percibe información real y se visualizan factores y variables claves que aseguren los resultados y objetivos de la planificación y diseño de la caracterización de procesos como base de proyección hacia un proceso de calidad.

4.1 INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA

La información primaria para el desarrollo de este trabajo de investigación, se obtendrá a través de un cuestionario aplicativo plasmado en una lista de chequeo bajo las directrices y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 e información recolectada por medio del diálogo con los empleados de las diferentes áreas de la organización. La información secundaria se obtendrá de las páginas y portales de la Internet.

5. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

El objetivo del diagnóstico es conocer el estado actual del sistema de gestión de calidad de la empresa Transportes Gran Colombia frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de calidad ISO 9001, versión 2008. Para alcanzar este propósito, se realizó un cuestionario aplicativo basado en la norma ISO 9001, versión 2008 dirigido a la alta dirección de la empresa y líderes de cada proceso.

5.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA:

La alta dirección ha enfocado su gestión hacia el cumplimiento de un servicio de calidad cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes, pero no cumple con los requisitos necesarios sobre documentación que exige la norma ISO 9001:2008.

5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

En cuanto a los requisitos de la documentación en la empresa Transportes Gran Colombia no existen declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad, manual de calidad, ni la documentación necesaria para la implementación del sistema de Gestión de Calidad.

5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.3.1 Compromiso de la dirección. A pesar de no tener implementado un sistema de calidad en la empresa Transportes Gran Colombia, la alta dirección asume el total compromiso por medio de su participación y liderazgo en esta etapa tan importante para la organización, se compromete a comunicar y revisar de manera periódica el desarrollo de este proceso y disponer de los recursos necesarios para que este objetivo se cumpla.

5.3.2. Enfoque al cliente. Transportes Gran Colombia siempre está en permanente contacto con sus clientes y trata al máximo de cumplir con sus requerimientos y expectativas, además la empresa cuenta con todos los requerimientos legales y necesarios para interactuar con sus clientes.

5.3.3. Política de la calidad. Actualmente existen objetivos estratégicos acordes con la misión y visión de la empresa, pero no se ha formulado una política de calidad que contemple las necesidades y expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos.

5.3.4. Planificación.

5.3.4.1. Planificación del sistema de gestión de calidad. Todos los niveles o áreas de la empresa conocen los objetivos generales y específicos los cuales apuntan hacia la calidad, sin embargo actualmente no existe una planificación de un sistema de calidad o por lo menos una formulación de objetivos de calidad de manera formal acordes con una política de calidad.

5.4. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN. En la empresa Transportes Gran Colombia se delega funciones y responsabilidades acordes con la misión de la empresa y requerimientos de la misma, no existe retroalimentación sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad por parte de un representante de la dirección, pero el gerente es quien está al tanto de las novedades e información que sea útil para la mejora y toma de decisiones.

5.5. REVISION POR LA DIRECCION

La alta dirección es la encargada de este proceso, toda información dentro y fuera de la empresa relacionada con nuestros objetivos es válida y útil para la retroalimentación, aunque no se cuenta con indicadores que controlen los procesos, las revisiones periódicas de estos aseguran el cumplimiento de los objetivos y brindan información confiable para la toma de decisiones.

5.6. GESTION DE LOS RECURSOS

5.6.1. Provisión de los recursos. La alta dirección es responsable de disponer de manera oportuna y adecuada los recursos necesarios con los que cuenta la empresa para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de calidad enfocado a la satisfacción del cliente.

5.6.2. Recursos humanos. La organización apoya el aporte de ideas, herramientas y habilidades por parte del personal interno con el fin de motivar y crear un sentido de pertenencia que permita una mejor eficiencia y eficacia en los procesos, todo esto es posible porque la empresa cuenta con personal profesional y calificado, sin

dejar de lado la iniciativa de seguir capacitando al personal con miras a la mejora del sistema de calidad actual.

5.6.3. Infraestructura. Actualmente la empresa no cuenta con un parque automotor propio, por tanto no podemos ofrecer a nuestros clientes precios de transporte más bajos, la empresa subcontrata este servicio y se ve condicionada a ajustarse a la oferta y demanda del mercado de vehículos. Por otra parte la empresa cuenta con una infraestructura en instalaciones físicas, equipos de comunicación y computación apropiados para la consecución de los objetivos de la organización.

5.7. AMBIENTE DE TRABAJO:

La empresa Transportes Gran Colombia presenta condiciones favorables en cuanto a su ambiente laboral se refiere, el personal está totalmente comprometido con los objetivos y metas propuestas por la empresa, esto promueve y genera una relación agradable con sus clientes, proveedores, directivos y partes interesadas en interactuar con la empresa, a demás crea y motiva al personal a afianzar y fortalecer el sentido de pertenencia por la misma.

5.8. REALIZACION DEL PRODUCTO

La empresa Transportes Gran Colombia planea su proceso de calidad con el objetivo primordial de asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, La planificación del servicio de la empresa tiene en cuenta el recurso humano altamente capacitado, disponible y acorde con las exigencias que requiere este proceso. La empresa tiene en cuenta las relaciones comerciales entre generadores de carga o clientes, proveedores, empresas productoras y consumidores para una buena planificación del diseño y desarrollo del servicio ya que de estos depende la cadena logística del transporte.

Se tiene en cuenta las exigencias, disposiciones legales y normatividad de entidades que regulan el transporte de mercancías, en cuanto a seguridad la empresa mantiene un control de monitoreo y seguimiento de las mercancías que garantice el cumplimiento y calidad del servicio.

5.8.1. Compras. El proceso de compras de la empresa Transportes Gran Colombia asegura que los requisitos respecto a calidad, seguridad, cumplimiento del producto o servicio se lleven a cabo por parte de nuestros proveedores, para ello existe una actualización de hojas de vida, seguimiento legal y control constante a proveedores.

Para la selección de los proveedores se utilizan básicamente criterios económicos y de calidad, se selecciona al proveedor cuyo precio o costo de flete final sea más bajo. En el momento de seleccionar el proveedor en cuanto a la calidad del servicio, éstos han de ser sometidos a un minucioso estudio comparativo de sus características técnicas, especialmente en el momento de contratar el servicio de parque automotor.

Se dispone de los recursos de informática y comunicación necesarios para realizar la verificación de los productos comprados o servicios contratados. Este proceso está enfocado a aplicar y mantener una relación de mutuo beneficio con nuestros proveedores, de esta forma aseguramos la transferencia de nuestros compromisos con nuestros clientes a toda la cadena logística del transporte.

5.8.2. Control de dispositivos de seguimiento y medición. La organización actualmente cuenta con equipos tecnológicos, sistemas de información, seguimiento y monitoreo de vehículos en ruta, pero no cuenta con un sistema de aseguramiento metrológico que permita que esta clase de mecanismos sean adecuados.

5.9. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora, es planificada, proyectada e implementada bajo la perspectiva de mejorar y brindar un óptimo servicio sin tener en cuenta los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001.

5.9.1. Seguimiento y medición. La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua por medio de encuestas de satisfacción de nuestros clientes.

La empresa no cuenta con un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC de la organización; A demás, no cuenta con indicadores de gestión que controlen el desempeño de los procesos que garanticen el cumplimiento de objetivos de manera eficiente y eficaz, sin embargo se aplican planes y soluciones en el momento de presentarse una queja o reclamo en relación al servicio con el fin de eliminar las causas que generen no conformidades.

5.9.2. Control del producto no conforme. Actualmente la empresa no cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas para eliminar las no conformidades reales y potenciales que controlen y garanticen la conformidad del servicio, pero la alta dirección es práctica en el momento de dar soluciones o corregir problemas que enfrenta la empresa.

5.9.3. Análisis de datos. La alta dirección analiza de manera integral la información relacionada con la satisfacción del cliente, el comportamiento de sus procesos y no conformidades del servicio, pero no de manera total el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.

5.9.4. Mejora. La gerencia está comprometida con la ejecución de procesos como las auditorías internas, la revisión del sistema, acciones correctivas y preventivas para promover la mejora continua del sistema de gestión basado en la planificación e integración de criterios de calidad del servicio, caracterización de los procesos, control y medición cuyo objetivo principal es la mejora de la organización.

6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica es una herramienta para elaborar, ordenar y administrar planes y programas bien coordinados y estructurados con la actual situación, entorno tanto interno como externo, objetivos, cambios y rumbo de la organización. Esta planificación debe llegar a todas las áreas de la empresa comprometidas con el desarrollo tanto económico como administrativo. La planificación estratégica es una técnica para definir los objetivos y establecer estrategias para lograrlos, que junto con la responsabilidad y compromiso de todo el personal incluido la alta dirección, busca mayor competitividad y una acertada toma de decisiones basadas en información real y un estudio bien detallado de los factores que favorecen o truncan las metas y situación deseada de la organización.

El objetivo general de este capítulo es el desarrollo e implementación de planes y estrategias para alcanzar los propósitos u objetivos de la empresa Transportes Gran Colombia por medio de un análisis interno y externo que identifiquen sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. La correcta ejecución de los objetivos implica poder lograr las metas trazadas por la empresa, también es importante tener en cuenta la misión ya que esta es fundamental porque da a conocer los procesos misionales y lo que la empresa ofrece en el mercado.

La planeación estratégica exige un análisis de las fortalezas y limitaciones de la organización, análisis de su entorno y una correcta formulación de estrategias.

Para el desarrollo y aplicación de la planeación estratégica de la empresa Transportes Gran Colombia se hará uso de las matrices MEFI, MEFE y DOFA. En ellas encontramos los siguientes elementos los cuales se definen a continuación:

FACTOR CLAVE DEL ÉXITO: Corresponde a las variables tanto internas como externas, en esta parte la empresa muestra sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas las cuales representan factores claves para su futuro.

PONDERACIÓN: corresponde al valor que merece cada una de las variables, la sumatoria del valor ponderado de cada una, debe sumar 1 que es el valor sobre el cual se fijan las variables.

CLASIFICACIÓN: La clasificación de estos factores va de 1 a 5, siendo 5 el valor más importante o significativo y 1 el menos importante o significativo para la empresa.

RESULTADO PONDERADO: Es el valor resultante de multiplicar el valor ponderado y la clasificación que se le da a cada variable.

TOTALES: Son el resultado de la sumatoria de cada uno de los valores de cada factor.

6.1 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS: MEFI ANALISIS INTERNO.

Este análisis evalúa las principales fortalezas y debilidades de la empresa. Las primeras constituyen las fuerzas que impulsan y facilitan el cumplimiento de los objetivos, mientras que las segundas son las fuerzas que limitan o dificultan sus logros.

El análisis interno implica un análisis de recursos como: humanos, financieros, tecnológicos, infraestructura, de los cuales dispone la organización para el desarrollo de sus procesos actuales o futuros.

También implica un análisis de su estructura organizacional, sus aspectos positivos y negativos, distribución de objetivos y tareas en las diferentes áreas o departamentos, la evaluación de desempeño actual, con respecto a años anteriores en función de utilidades, producción, innovación, crecimiento y desarrollo.

IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

6.1.1. Fortalezas

6.1.1.1. Recurso humano. La empresa Transportes Gran Colombia cuenta con un personal profesional, comprometido y altamente competitivo acorde con los objetivos y misión de la empresa.

6.1.1.2. Sistemas de tecnología e información. La empresa cuenta con equipos y sistemas óptimos para el buen desempeño de sus actividades, entre ellos se encuentran los sistemas SAT (sistema de administración del transporte), y el sistema RIT (red de información del transporte), sistemas para la apertura de la hoja de vida tanto del propietario y/o conductor como de su respectivo vehículo, sistemas de verificación de antecedentes de vehículo y propietario, la actualización de estos documentos en el sistema se hacen en el momento de contratar el vehículo.

6.1.1.3. Capacidad de dirección y buen manejo financiero. La empresa Transporte Gran Colombia es una empresa pequeña y las decisiones por parte de la alta dirección son centralizadas, pero las ideas y opiniones de nuestros clientes

internos o colaboradores se tienen en cuenta en el momento de tomar decisiones. Existe un buen manejo de los recursos financieros que permiten el pago oportuno a proveedores y pago de obligaciones a partes y entidades interesadas las cuales hacen posible o facilitan las operaciones de la empresa. La alta dirección es la encargada de las relaciones comerciales en venta, preventa y postventa del servicio.

6.1.1.4. Prestigio de la empresa. La empresa Transportes Gran Colombia cuenta con un buen reconocimiento por parte de nuestros clientes y proveedores en nuestras relaciones comerciales, generando de esta forma confianza y fidelidad, ellos califican nuestro servicio como un servicio de calidad que se puede mejorar.

6.1.1.5. Clientes de buen nombre reconocidos a nivel nacional. Actualmente la empresa Transportes Gran Colombia cuenta con clientes muy importantes a nivel nacional, se encuentran en las más importantes ciudades del país, siendo este factor clave en el momento de captar nuevos clientes y fijar buenas relaciones comerciales.

6.1.1.6. Habilitación internacional de la empresa. Este factor representa para la empresa Transportes Gran Colombia una fortaleza porque implica ampliar nuestra cobertura a nivel internacional, con un mercado mucho más amplio y con mayores oportunidades de negociación con nuevos clientes.

6.1.2. Debilidades:

6.1.2.1. Apoyo por parte de los socios en el campo financiero. La empresa Transportes Gran Colombia cuenta con un bajo apoyo financiero por parte de los socios de la empresa, lo que impide un buen desarrollo en el proceso comercial en el momento de gestionar con clientes y proveedores ya que estos requieren de inversión, con esta limitación es difícil atraer nuevos clientes y entrar a negociar con ellos.

6.1.2.2. Parque automotor. Actualmente la empresa Transportes Gran Colombia no cuenta con un parque automotor propio, la empresa tiene que subcontratar este servicio de vehículos, por tanto los fletes y precios se fijan de acuerdo a la oferta y demanda del mercado y no podemos ofrecer a nuestros clientes precios más bajos y competentes en el momento de prestar el servicio de transporte de las mercancías.

6.1.2.3. Implementación de sistemas estratégicos gerenciales. La falta de sistemas de gestión como: Técnicas hacia el desarrollo de la organización, orientación hacia las oportunidades del entorno, estrategias que fijen el horizonte y el logro de objetivos, Impide el aseguramiento de la calidad que permita la aplicación de acciones correctivas y preventivas y que a través de la gestión de los procesos, se logre alcanzar la mejora continua con miras a la satisfacción y cumplimiento de requisitos de los clientes.

6.1.2.4. Certificaciones BASC – ISO: Actualmente la empresa Transportes Gran Colombia no cuenta con certificaciones que avalen o den crédito de la seguridad, control y calidad en el cumplimiento de un servicio eficiente y eficaz, certificaciones que se han convertido en requisito indispensable que exigen nuestros clientes. Las operaciones y procesos que se llevan a cabo son gestionadas y planeados por la alta dirección, pero no existe sistemas, norma, manual o documentos que plasme, anticipe, prevenga o guie a la organización en el momento de efectuar operaciones.

6.1.2.5. Cobertura del mercado. La empresa Transportes Gran Colombia actualmente ha ganado posicionamiento en un 20% de cubrimiento del mercado, este factor es importante porque, a pesar de ser una debilidad se podría convertir en una oportunidad para proyectarnos y mejorar a futuro.

MATRIZ DE EVALUACION FACTOR INTERNO MEFI. EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA

FACTOR CLAVE DEL ÉXITO	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
• RECURSO HUMANO.	0,08	3	0,24
• CAPACIDAD DE DIRECCION Y BUEN MANEJO FINANCIERO.	0,12	4	0,48
• PRESTIGIO DE LA EMPRESA.	0,09	3	0,27
• CLIENTES DE BUEN NOMBRE RECONOCIDOS A NIVEL NACIONAL.	0,11	3	0,33
• HABILITACION INTERNACIONAL.	0,10	3	0,30
DEBILIDADES			
• APOYO DE SOCIOS EN EL CAMPO FINANCIERO.	0,08	3	0,24
• PARQUE AUTOMOTOR.	0,12	4	0,48
• IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS ESTRATÉGICOS GERENCIALES.	0,11	3	0,33
• CERTIFICACIONES BASC – ISO.	0,11	4	0,44
• COBERTURA DEL MERCADO.	0,08	3	0,24
TOTAL	1		3,35

Entre las principales fortalezas están la capacidad de la alta dirección y el buen manejo financiero, los clientes de buen nombre reconocidos a nivel nacional, y la habilitación internacional. Según el resultado presentado por la matriz MEFI la empresa Transportes Gran Colombia presenta más fortalezas que debilidades porque su promedio es superior a 2.5.

6.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS: MEFE ANÁLISIS DEL ENTORNO

Este análisis identifica los cambios que se producen por fuerzas externas a la organización, cambios que pueden producir un impacto favorable (oportunidad) o desfavorable (amenaza), y lo mínimo que puede hacer la empresa es prever escenarios y planes para aprovechar y contrarrestar estas situaciones. Para ello es necesario distinguir entre las fuerzas que la empresa puede controlar y modificar y las fuerzas en las cuales la empresa no tiene control.

Dentro del análisis del entorno es importante tener en cuenta las instituciones que se relacionan e intervienen en el desarrollo de la empresa como: Clientes, consumidores, proveedores, gobierno, cada una de estas instituciones o grupos mantiene una expectativa relacionada con los objetivos, parámetros y límites de la organización.

El sector o industria al que pertenece la organización cumple un papel fundamental en el momento de estudiar su estructura y formular estrategias que permitan contrarrestar las posibles amenazas o aprovechar las oportunidades que este pueda brindar a la organización.

IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

6.2.1. Oportunidades

6.2.1.1. Mercado. El mercado de la región es prometedor, actualmente hemos ganado posicionamiento en un 20% de cubrimiento del mercado, la mayoría de las empresas del sector en la región presentan falencias en aspectos importantes como: el pago oportuno a proveedores, esta situación debe ser aprovechada por la empresa para marcar diferencia en el servicio y atraer gran parte del mercado.

6.2.1.2. Nuevas tecnologías de información. Las nuevas tecnologías de información suponen una oportunidad para la empresa Transportes Gran Colombia, este factor es importante para el desarrollo de la organización, facilita la actualización y comunicación de forma rápida, creando en nuestros clientes confianza y asegurando su fidelidad, a demás de esto, las nuevas tecnologías cuenta con sistemas en línea con entidades de control y vigilancia que garantizan la seguridad e información en tiempo real del estado de las mercancías transportadas, este tipo de herramientas debe ser asumido por la empresa como una oportunidad y estrategia para lograr la ventaja competitiva.

6.2.1.3. Chatarrización y renovación del parque automotor privado. Actualmente el parque automotor privado que pertenece a transportadores de la región ocupa la mayor parte de vehículos con los que cuentan o disponen las empresas transportadoras, entre estos vehículos se encuentran los que ya han cumplido su vida útil y que por norma legal del Estado, se deben chatarrizar o dar de baja ya que representan un problema de seguridad vial y seguridad de las mercancías transportadas; Por otro lado, están los vehículos que hacen parte de la reposición o remodelación de los vehículos dados de baja, lo anterior es una oportunidad que la empresa debe aprovechar porque el mercado ofrece vehículos en excelentes

condiciones técnicas que garantizan el cumplimiento y seguridad de las mercancías transportadas.

6.2.1.4. Proveedores. Para la empresa Transportes Gran Colombia este factor representa una oportunidad que le brinda el entorno ya que en la región existe un gran número de proveedores (propietarios de vehículos) disponibles para contratar, se podría decir que la demanda de vehículos es mayor a la oferta de mercancías a transportar, esto le permite a la empresa fijar sus precios o fletes de transporte y condicionar al proveedor de acuerdo a este factor del mercado. Por otro lado se encuentran los proveedores ecuatorianos que gracias a la habilitación internacional de la empresa es posible su contacto.

6.2.1.5. Sector financiero. Para la empresa Transportes Gran Colombia el sector financiero representa una oportunidad para adquirir recursos con políticas crediticias favorables, adquisiciones de plantas y equipos que amplíen su capacidad productiva, todo esto con el objetivo de mejorar sus procesos y aprovechar la oportunidad de ampliar el negocio de la organización.

6.2.2. Amenazas:

6.2.2.1. Competencia desleal. Existe deslealtad en el sentido de que hay empresas del sector que implementan estrategias de mercado dirigidas a trabajar incluso a pérdidas por el hecho de tener contacto con el cliente, para luego montar estrategias agresivas de precios bajos.

6.2.2.2. Tratados internacionales: TLC, CAN:

- ✓ TRATADO DE LIBRE COMERCIO. TLC: Este tratado económico por parte del gobierno afecta en gran manera a una parte del sector transporte; Para las empresas grandes representa una oportunidad, porque con sus mega estructuras podrían hacer frente a este tratado internacional, pero para empresas pequeñas como lo es Transportes Gran Colombia implica por un lado una amenaza porque difícilmente se podría mantener en el mercado a largo plazo, por otro lado la empresa puede tomar este tratado como una oportunidad de mejorar la calidad de sus productos y lograr ser mucho más competente para hacer frente a un mercado tan exigente. Esta variable del sector externo actualmente antes que una oportunidad representa una amenaza para la empresa Transportes Gran Colombia.

- ✓ COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES. CAN: La decisión 399 de la CAN enfatiza sobre el paso directo de mercancías en zonas de frontera afectando de manera considerable las actividades normales de la empresa ya que gran parte de las mercancías transportadas pasan por frontera sin hacer escala en la ciudad de Ipiales en donde la empresa interactúa y gestiona sus operaciones; Por otro lado, los transportadores ecuatorianos ofrecen su servicio de transporte a precios más bajos porque el combustible en el Ecuador es mucho más económico, razón por la cual para las empresas de la región es casi imposible competir con fletes y precios tan bajos, perdiendo de esta manera gran parte del mercado.

6.2.2.3. Intermodalidad del transporte. A parte del transporte por carretera se encuentra el marítimo, aéreo y ferroviario siendo este último una amenaza para la organización porque es más seguro, rápido y cuenta con una mayor capacidad de transporte de mercancías que el transporte por carretera, además de ello cuenta con apoyo gubernamental, representa un impacto positivo en el tema de medio ambiente, descongestión de tráfico vehicular e infraestructura vial.

6.2.2.4. Tasa de cambio (DÓLAR). La fluctuación de este factor económico incide de manera directa en la organización sobre todo en una zona de frontera como lo es la ciudad de Ipiales, el constante cambio y comportamiento del dólar crea incertidumbre en actores que intervienen de manera directa en el sector transporte como: consumidores, productores o fabricantes, empresas transportadoras, generadores de carga, importadores y exportadores, los cuales se ven condicionados en el momento de afianzar sus procesos y actividades que por este tipo de factores obligan a tomar decisiones que van en contra de lo previsto. Un ejemplo claro es la reducción de exportación de mercancías por parte del Ecuador hacia el interior de Colombia por consecuencia de la tasa de cambio que paraliza las actividades normales de la organización.

6.2.2.5. Sectores de la economía: agropecuario. Este sector primario de la economía, es una amenaza para la organización, puesto que representa una alternativa para los transportadores en el momento de ofrecer su servicio, este sector brinda una sobre oferta de productos agrícolas perecederos que demandan gran cantidad de vehículos y ofrece fletes y precios de transporte elevados y favorables para el gremio transportador, generando de esta manera una carencia de vehículos en el mercado que condiciona a la empresa y obliga a ofrecer fletes de transporte elevados o precios de acuerdo al mercado.

6.2.2.6. Políticas y proyectos gubernamentales. Algunas políticas o proyectos del Estado representan una amenaza para la empresa Transportes Gran Colombia y

en general para el sector transporte de la región; Proyectos como la creación del puerto San Miguel en el Departamento de Putumayo, representa una amenaza a corto plazo porque la mercancía que proviene del interior del Ecuador haría escala o pasaría de forma directa por esa región del país, aislando de esta manera la región fronteriza en donde la empresa Transportes Gran Colombia realiza sus actividades propias del transporte.

MATRIZ DE EVALUACION FACTOR EXTERNO MEFE. EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA

FACTOR CLAVE DEL ÉXITO	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
• MERCADO.	0,11	4	0,44
• NUEVAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION.	0,09	3	0,27
• CHATARRIZACION Y RENOVACION DEL PARQUE AUTOMOTOR PRIVADO.	0,10	4	0,40
• PROVEEDORES	0,10	4	0,40
• SECTOR FINANCIERO	0,09	3	0,27
AMENAZAS			
• COMPETENCIA DESLEAL	0,11	4	0,44
• TRATADOS INTERNACIONALES: TLC, CAN	0,10	4	0,40
• TASA DE CAMBIO (DÓLAR).	0,10	4	0,40
• SECTORES DE LA ECONOMIA: SECTOR AGROPECUARIO.	0,10	3	0,30
• POLITICAS Y PROYECTOS GUBERNAMENTALES.	0,10	3	0,30
TOTAL	1		3,62

El análisis de la matriz nos indica que la empresa Transportes Gran Colombia presenta más oportunidades que amenazas porque el puntaje total supera el 2.5. Por lo tanto la empresa debe aprovechar las oportunidades y debe planear estrategias para contrarrestar las amenazas.

6.3. MATRIZ DOFA

El análisis DOFA es una herramienta estratégica que ayuda a conocer la situación actual y real de la organización, así como el riesgo y oportunidades que le brinda el entorno, a demás, permite identificar los cambios internos que tiene que poner en marcha la organización para mejorar su relación con el entorno y facilitar su adaptación a él.

Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, su objetivo es generar diferentes opciones de estrategias.

Se puede utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para disminuir las amenazas externas. Igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno.

Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados adversos para la organización. Una forma de disminuir las debilidades internas, es aprovechando las oportunidades externas.

La matriz DOFA, conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias.

La estrategia FO: se basa en el uso de las fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. La organización a partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades podría aprovechar el mercado para ofrecer sus bienes y servicios.

La estrategia FA. Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas.

La estrategia DO. Tiene la finalidad de mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades del entorno. Una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decidir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la debilidad.

La estrategia DA tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo, generalmente este tipo de estrategia se utiliza solo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades.

MATRIZ DOFA EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA LTDA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado 2. Nuevas tecnologías de información. 3. Chatarrización y renovación del parque automotor privado. 4. Proveedores. 5. Sector financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal. 2. Tratados internacionales: TLC, CAN 3. Tasa de cambio: Dólar 4. Sectores de la economía: agropecuario. 5. Políticas y proyectos gubernamentales
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso humano. 2. Capacidad de dirección y buen manejo financiero. 3. Prestigio de la empresa. 4. Clientes de buen nombre reconocidos a nivel nacional. 5. Habilitación internacional de la empresa. 	<p>F2, F5, O1: La empresa Transportes Gran Colombia debe aprovechar su capacidad de dirección y buen manejo financiero y junto a su habilitación internacional diseñar estrategias de posicionamiento en el mercado tanto nacional como internacional, que incremente y garantice a la empresa una mayor participación y cobertura en el sector transporte.</p> <p>F3, O2. Fortalecer los sistemas tecnológicos e información por medio de la implementación de una red de sistemas integrados e inteligentes que proveen de</p>	<p>F2, F4, A4: Incorporar estrategias de captación de clientes del sector agropecuario, brindando un servicio de calidad en temas de seguridad, cumplimiento, tiempos de entrega, estrategias que conserven el prestigio de la empresa y garanticen la permanencia y fidelidad de clientes de este sector sobretodo en temporadas de cosecha de productos agrícolas de la región y del vecino país del Ecuador.</p> <p>F1, F2, A1: Mantener y fortalecer nuestro recurso humano, conservar la estrategia de</p>

	<p>un flujo rápido de información oportuna y real desde y hacia el cliente.</p> <p>F1, F2, O4: Diseño e implementación de un programa de capacitación a proveedores sobre protección, seguridad vial, prevención, control de riesgos y otros que permita reducir los índices de siniestralidad por acción de la delincuencia en el desarrollo de sus operaciones, y concientizar a los transportadores de la importancia de estos aspectos con el fin de brindar a nuestros clientes un servicio que asegure el estado, calidad, cumplimiento y seguridad de las mercancías.</p>	<p>pago oportuno a proveedores, la capacidad y visión de la alta dirección hacia la calidad y mejora continua, para mostrar a nuestros clientes y proveedores que unas de nuestras prioridades es el cumplimiento y satisfacción de sus exigencias y bienestar, con el propósito de conservar su lealtad hacia la empresa.</p> <p>F4, A2: Con la habilitación internacional de la empresa se puede disminuir el impacto de Tratados Internacionales como la CAN y TLC, además, la empresa contaría con una base de proveedores más amplia y a precios o fletes de transporte más bajos, incrementaría la presencia en mercados emergentes, teniendo en cuenta y aprovechando la ventaja competitiva ecuatoriana frente a la ventaja del gremio transportador colombiano en cuanto a costes operativos de transporte como es el caso de peajes y combustibles.</p>
--	--	---

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado 2. Nuevas tecnologías de información. 3. Chatarización y renovación del parque automotor privado. 4. Proveedores. 5. Sector financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal. 2. Tratados internacionales TLC – CAN 3. Tasa de cambio: Dólar. 4. Sectores de la economía: Agropecuario. 5. Políticas y proyectos gubernamentales.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo por parte de socios en el campo financiero. 2. Parque automotor. 3. Implementación de sistemas estratégicos gerenciales. 4. Certificaciones: BASC - ISO 5. Cobertura 	<p>D5, O1: La falta de crecimiento y cobertura en el mercado nacional, la exigencia de clientes y la posibilidad de incursionar en mercados extranjeros gracias a la habilitación internacional de la organización, es necesario la creación del Departamento de Comercio Internacional que junto con la capacitación de personal involucrado en esta área, facilitaría y garantizaría el desarrollo de planes de expansión internacional y formulación de estrategias de entrada al mercado internacional, con el objetivo de prestar un servicio de transporte terrestre que satisfaga no solo las exigencias y</p>	<p>D1, D3, D4, A1-5: Por medio de capacitaciones concientizar a socios de la empresa sobre la importancia de destinar recursos financieros en aspectos tan importantes como el área comercial en los procesos de preventa, venta y post venta del servicio, procesos de certificación en seguridad, control y calidad del servicio, Inversión en capital fijo y tecnología por medio de financiación o el aporte de recursos si los hay, siendo estas actividades factores de éxito en la organización que neutralicen las amenazas del entorno.</p> <p>D4, A2, A5: Implementar la estrategia de</p>

	<p>necesidades de sus clientes sino que permita también un mayor crecimiento, desarrollo y cobertura.</p> <p>D1, D2, O1, O5: Concienciar a socios de la empresa sobre la importancia de invertir en un parque automotor propio, moderno, con elevados estándares de calidad y seguridad. Si no se cuenta con la suficiente liquidez de capital se optaría por la financiación u otras alternativas de disponer de vehículos de manera sencilla, cómoda y favorable como lo es el “renting” Con el cual se obtiene beneficios financieros, administrativos y operativos, para lograr mayor eficiencia y optimización de los recursos o optar por otras formas de adquisición de vehículos, como es el caso del arrendamiento financiero “Leasing”. Esta estrategia permitirá a la empresa ser más competentes en el momento de captar más clientes ofreciendo un menor precio del servicio; Además se eliminaría el pago de fletes a propietarios de vehículos sub contratados, lo que generaría un incremento en las utilidades y por último garantizaría a mediano o largo plazo un gran cubrimiento del mercado.</p>	<p>certificaciones en los sistemas de control y seguridad BASC y sistema de calidad ISO a mediano plazo con el objetivo de cumplir con los requisitos que exigen nuestros clientes, ser una empresa más competente en el mercado nacional e internacional y hacer frente a políticas, tratados y normas que regulan el sector transporte.</p> <p>D3, D5: Diseñar, implementar y ofrecer un servicio de transporte de mercancía con asistencia y actividades logísticas que agreguen valor como: almacenamiento, embalaje, planeación de la distribución, procesamiento de los pedidos, inventarios, facturación, con el objetivo de permanecer en el negocio, diferenciarse de la competencia y brindar un servicio integral que mejore la imagen ante sus clientes y partes interesadas. Esta estrategia implica, además avanzar en áreas tales como la gestión en la capacitación del personal, prepararse para la mejora de los nuevos procesos que se incorporan en este tipo de actividades logísticas, también supone emplear nuevos sistemas informáticos, acceso e implementación del comercio electrónico que afiancen, agilicen y garanticen el buen desarrollo y cumplimiento de estas nuevas actividades.</p>
--	--	---

7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

El direccionamiento Estratégico es una técnica de gestión de desarrollo de la organización en su entorno y medio ambiente, su propósito es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas, una descripción del tipo de organización que se requiere en el presente y futuro, su utilidad práctica y su importancia como guía de direccionamiento, justifican este proceso como un tipo de plan con propósitos de mejora.

La dirección estratégica debe ser un proceso continuo que apoye los objetivos a largo plazo, se debe tener en cuenta a la organización en su totalidad, este proceso debe ser coherente con los valores, las creencias y la cultura de las personas que cuentan con la competencia requerida para ejecutarlo.

En este orden de ideas, a continuación se diseña el Direccionamiento Estratégico para la empresa Transportes Gran Colombia en base a información real y la reflexión sobre las circunstancias presentes y previsibles de la organización las cuales contribuyen a la definición de este proceso estratégico.

7.1. VISIÓN

Para el año 2015 Transportes Gran Colombia será una excelente opción de transporte para los grandes generadores de carga, reconocida y consolidada en el mercado nacional e internacional ampliando de esta manera su cobertura y participación en el sector con una amplia plataforma de clientes y proveedores. Brindara un servicio con elevados estándares de control, seguridad y calidad sustentados en parámetros y requisitos exigidos por las normas de certificación BASC e ISO, que garanticen la satisfacción de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, proveedores y partes interesadas.

7.2. MISIÓN

TRANSPORTES GRAN COLOMBIA es una empresa dedicada al transporte de carga por carretera a nivel nacional en la modalidad de transporte pesado, cuenta con personal altamente calificado y experiencia en el sector, buscamos continuamente el fortalecimiento económico con el fin de brindar rentabilidad y beneficio a nuestros asociados y colaboradores a través de una efectiva gestión de los recursos financieros. Nuestro propósito es mejorar cada día brindando un servicio de calidad, seguro y oportuno con el fin de mantener y mejorar las expectativas de nuestros clientes y proveedores.

7.3. POLÍTICAS

Transportes Gran Colombia comprometida con sus clientes internos y externos diseña e implementa las siguientes políticas:

- El bienestar, integridad y seguridad de nuestros colaboradores es una de nuestras políticas básicas y primordiales que propicia el desarrollo profesional, bienestar social, en un ambiente sano, sostenible y seguro, que garantice una solida infraestructura humana y excelente imagen corporativa.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en términos de seguridad, control y calidad de las mercancías transportadas, por medio del buen manejo y custodia.
- Pagar oportunamente anticipos y saldos de fletes de transporte a nuestros proveedores y obligaciones a nuestros socios comerciales, manteniendo así una relación mutuamente beneficiosa con las partes.
- Cumplir estrictamente con el marco legal y normativo en materia de acuerdos internacionales y normas nacionales que rigen el sector transporte.
- Selección, contratación y evaluación exhaustiva de empleados, clientes, proveedores del sector y aquellas partes interesadas que interactúan con la organización, bajo criterios de calidad, economía, garantía, seguridad, en beneficio de una mejora en la gestión y desempeño de la organización, de esta forma aseguramos la transparencia de nuestros procesos y compromisos con los actores de la cadena logística del transporte.

7.4. POLITICA DE CALIDAD

Brindar un servicio de calidad del transporte de mercancías por carretera a nivel nacional e internacional bajo criterios de control, seguridad y cumplimiento, por medio del desarrollo de una cultura de calidad, basada en la mejora y bienestar del talento humano, el mejoramiento continuo de los procesos, respeto y cumplimiento de la legalidad y normatividad, incremento de la eficiencia en la disponibilidad de los recursos con el fin de satisfacer y cumplir las expectativas de nuestros asociados e inversionistas y clientes tanto internos como externos.

7.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la eficiencia en la prestación del servicio mejorando continuamente nuestros procesos.
- Lograr la satisfacción del cliente a través de la prestación oportuna y eficiente de un servicio de calidad.
- Disponer y suministrar los recursos necesarios a todos los procesos que garantice la eficiencia y eficacia en el cumplimiento del servicio.
- Consolidar la formación integral de todo el personal por medio de capacitaciones en el tema de calidad.
- Prestar un servicio de cumplimiento mediante la puntualidad en cada uno de los procesos y actividades que hacen posible el logro de los objetivos de la organización.
- Llevar a cabo un control, seguimiento y medición de los procesos para brindar un servicio de calidad a través de indicadores de gestión incluidos en la caracterización de procesos.
- Crear una cultura de calidad a través de la sensibilización sobre su importancia a todo el personal de la organización, con el fin de mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores e involucrando proveedores y visitantes.
- Impulsar la acreditación del Sistema de Calidad (ISO), al igual que en seguridad y control (BASC), para brindar un servicio de calidad, controlado, seguro y oportuno.
- Participar en las mesas de trabajo de acuerdos internacionales como la Comunidad Andina de Naciones (CAN), en temas relacionados con nuestra misión cada vez que sea necesario, con el fin de estar a la expectativa de cambios en el sector que puedan desfavorecer o beneficiar a la organización.

7.6. PRINCIPIOS

7.6.1. Liderazgo. La alta dirección de la empresa Transportes Gran Colombia promueve el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores para el logro de los objetivos, sensibiliza el sentido e importancia de la calidad y mejora de los procesos, orienta y fortalece el desarrollo de la organización, generando así credibilidad y fidelidad de nuestros clientes.

7.6.2. Seguridad. Generamos confianza en nuestras operaciones en todo momento: prevención de accidentes, vehículos en ruta, póliza de seguro de la mercancía transportada, cargue, descargue, etc. Para que todas las partes interesadas que están en contacto con la organización, especialmente nuestros clientes, se sientan confiados y protegidos ante cualquier eventualidad.

7.6.3. Economía. Distribución adecuada de los recursos financieros para obtener el máximo provecho de ellos, en beneficio tanto para la empresa como colaboradores y clientes.

7.6.4. Competitividad. La mejora, el desarrollo, investigación e innovación en recursos como el humano, tecnología e infraestructura y la mejora de los procesos, dan la capacidad de competir en el mercado para lograr que nuestros clientes y proveedores puedan elegir a Transportes Gran Colombia, como la opción para cumplir sus objetivos.

7.6.5. Rentabilidad. La empresa debe maximizar sus utilidades operando con eficiencia para producir ganancias, generando valor para satisfacer a sus socios, cumpliendo con obligaciones a sus trabajadores, con el Estado (pago de impuestos) y con sus proveedores.

7.6.6. Calidad de servicio. En todo momento proporcionar al cliente y partes interesadas, la posibilidad de acceder a un servicio de calidad con valor agregado que cumpla con sus necesidades y supere sus expectativas de manera oportuna y eficaz en cumpliendo de las condiciones pactadas.

7.6.7. Trabajo en equipo. Somos un grupo humano que trabaja de manera integrada y comprometida para lograr los propósitos de la organización, valoramos y fomentamos el aporte de ideas de nuestros clientes internos para tomar la mejor de las decisiones.

7.7. VALORES

Los siguientes son los valores de la empresa Transportes Gran Colombia, los cuales han sido los soportes que le han brindado, fortaleza, seguridad y confianza para ofrecer un servicio amable y agradable a sus clientes.

Estos valores aportan prestigio, motivan al personal para dar lo mejor en busca de su bienestar y el de la empresa, creando de esta manera una ventaja que se fundamenta en valores propios y únicos de la organización.

7.7.1. Responsabilidad. Comenzando por la alta dirección la empresa Transporte Gran Colombia asume la responsabilidad y compromiso de cumplir con las metas y resultados de proyectos a futuro, aceptando y considerando de manera seria las no conformidades que presenta el servicio, de tal manera que sean prevenidas y corregidas para evitar consecuencias desfavorables.

7.7.2. Respeto. Damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias porque respetamos los derechos y los principios sociales de los demás, escuchamos, comprendemos y respetamos los puntos de vista de otras personas ofreciendo un trato cortés y racional.

7.7.3. Puntualidad. Cumplir los compromisos y obligaciones pactadas constantemente, en el tiempo acordado, lo que genera confianza hacia nuestros clientes y lo mismo espera la organización de sus proveedores, a fin de mantener este valor entre las partes.

7.7.4. Solidaridad. Recibir y proporcionar información clara y oportuna entre los miembros de la organización para encontrar la solución a los problemas que puedan presentarse, compartir con nuestros clientes y colaboradores ideas y experiencias que se deben aprovechar para que se conviertan en algo productivo a favor de nuestras relaciones comerciales.

7.7.5. Honestidad. Transportes Gran Colombia mantiene una actitud vigilante de todas las acciones ejecutadas, sin ocasionar daños y perjuicios a la empresa, clientes y demás, siempre dentro de una sana competencia, actuando con integridad y rectitud con las demás empresas de la región, pero manteniendo nuestra clara presencia institucional en la sociedad y el sector.

7.7.6. Profesionalismo. Realizamos nuestros procesos con calidad gracias a que contamos con personal profesional que trabaja con responsabilidad e iniciativa, aplicando los conocimientos adquiridos, las técnicas y experiencia para lograr resultados eficaces.

7.8. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es una herramienta que permite identificar los diferentes procesos y la relación entre ellos, el mapa de proceso difiere de acuerdo al tipo de organización.

El diseño y organización del mapa de procesos permite a la empresa, determinar los recursos necesarios de operación para cada proceso, proporciona información oportuna y real del desempeño e interrelación de los mismos lo que permitirá diseñar e implementar estrategias y una correcta toma de decisiones por parte de la alta dirección

Dentro del mapa de procesos encontramos las siguientes clases de procesos:

7.8.1. Procesos estratégicos. Destinados a definir y controlar las metas de la organización, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, permiten llevar hacia adelante una organización e involucran personal de primer nivel.

Para la empresa Transportes Gran Colombia dentro de los procesos estratégicos están:

- Gestión de calidad.
- Direccionamiento estratégico.

7.8.2. Procesos misionales. Se denominan procesos misionales a aquellos que describen las actividades o funciones centrales de la organización, estos muestran el que hacer y razón de ser de la organización, encaminan el cumplimiento de la misión, permiten generar el producto o servicio, inciden directamente en la satisfacción y cumplimiento de los requisitos del cliente.

Para la empresa Transportes Gran Colombia dentro de los procesos misionales están:

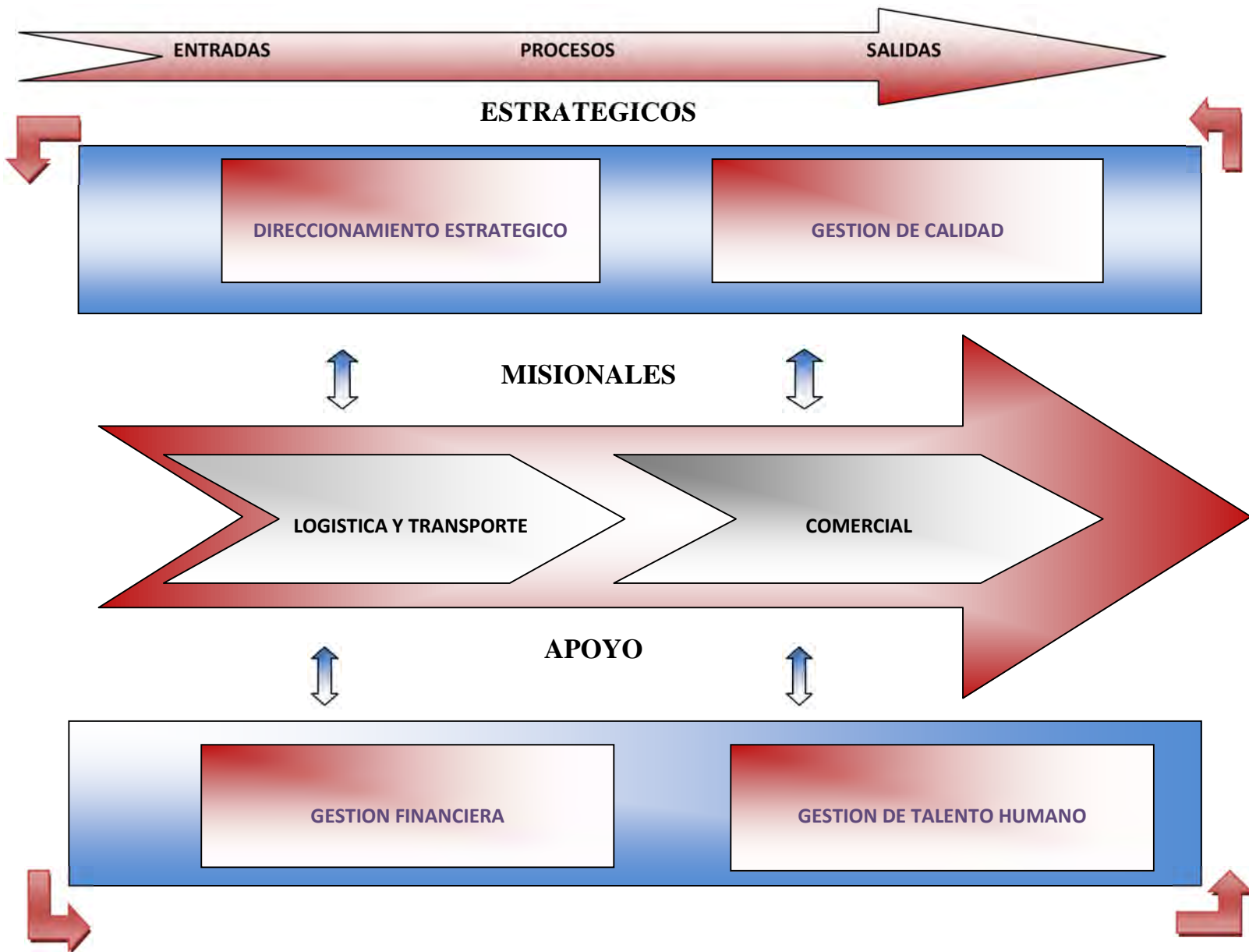
- Logística y transporte.
- Comercial.

7.8.3. Procesos de apoyo. Los procesos de apoyo son generalmente aquellos administrativos y como su nombre lo indica apoyan y soportan las actividades y procesos misionales de la organización, con frecuencia proveen entradas indirectas a otros procesos.

Para la empresa Transportes Gran Colombia dentro de los procesos misionales están:

- Financiero
- Talento humano.

MAPA DE PROCESOS EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA



8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de procesos buscar definir elementos que componen dichos procesos, dar identidad a los procesos, considera todo lo que el proceso necesita.

Consiste en identificar las características exclusivas de cada proceso de la organización, la información que define la caracterización de los procesos varía de acuerdo al tipo de organización.

Dentro de la caracterización de procesos se encuentran los siguientes elementos o componentes:

NOMBRE DEL PROCESO: Identidad o nombre que diferencia a un proceso de otro.

OBJETIVO DEL PROCESO: Describe de manera detallada el logro específico que se espera con su ejecución.

ALCANCE: Identifica la actividad inicial y final del proceso, su definición es importante para determinar las interacciones y aportes entre procesos.

RESPONSABLE: Identifica el cargo del responsable del proceso, no se refiere necesariamente a los ejecutores de las actividades, sino a la persona quien la empresa identifica como responsable o líder del proceso y quien debe asegurar que dicho proceso se lleve a cabo y se ejecute de acuerdo con las actividades planificadas.

PROVEEDOR: Personas, empresas externas y procesos internos de la organización, que entregan insumos o información necesaria para llevar a cabo la realización de los procesos.

ENTRADA: Se refiere a los elementos e insumos, materias primas e información que requiere cada proceso para su ejecución y realización del producto o servicio.

PROCEDIMIENTOS: Son cada uno de los pasos para llevar a cabo los procesos, en la definición de los procedimientos de cada proceso se considera su secuencia, es decir, que se ejecutan de acuerdo al orden en el que se describen.

SALIDAS: Son los resultados que genera el proceso, obtener los resultados con las características requeridas es el propósito fundamental de cada proceso, las salidas o resultados de un proceso pueden ser la entrada para otros procesos.

RECURSOS: Son todos los elementos necesarios para la ejecución de los procesos que conllevan a la transformación del producto o servicio, dentro de estos recursos están:

Recursos humanos: Se identifican los cargos que intervienen en el proceso.

Recursos técnicos: Se deben considerar los equipos, instalaciones, sistemas de información, hardware, software, que se requieren para el proceso.

Recursos económicos: Asignados de acuerdo a la disponibilidad financiera de la organización.

DOCUMENTOS: Documentación necesaria para llevar a cabo los procesos, los documentos asociados pueden incluir:

Documentos internos: son aquellos documentos que la empresa genera para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procesos.

Documentos externos: Son aquellos documentos que la empresa no genera, pero que utiliza para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procesos.

CARACTERIZACION DE PROCESOS EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO: DA PGCMC01
		PAGINA: 1 DE 3
		VERSIÓN: 1
		VIGENTE APARTIR DE: 06-06-2012

OBJETIVO	Dirigir el SGC hacia el logro de la misión de la entidad, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad y de los planes para lograrlos.				
ALCANCE	El proceso va desde formular la política de calidad hasta identificar los riesgos en los procesos.				
TIPO	Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>	Misional	<input type="checkbox"/>	De apoyo
LIDER	Auditor interno de la empresa				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Todos los documentos soportes para su respectivo control 	<ul style="list-style-type: none"> Control de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos revisados 	Administración de la calidad y mejoramiento continuo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Formatos, documentos y registros 	<ul style="list-style-type: none"> Control de registros 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de gestión, necesidades de elaborar modificar o eliminar documentos. 	Administración de la calidad y mejoramiento continuo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Administración de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría interna de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos auditados, seguimiento a las acciones correctivas, 	Administración de la calidad y mejoramiento


			preventivas y de mejora.	continuo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> No conformidad detectada 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio que afectan el SGC 	Administración de la calidad y mejoramiento continuo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> No conformidad potencial 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio que afecta el SGC 	Administración de la calidad y mejoramiento continuo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de mejora 	

RESPONSABLE	Comité de calidad.
COLABORADORES	El personal de la empresa Transportes Gran Colombia.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Informe de la evaluación del sistema de gestión de calidad.
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	<p>INDICADOR DE CALIDAD. FORMULA: (No. de procesos que cumplen sus objetivos de calidad / No. Total de procesos del SGC.)</p> <p>INDICADOR CONTROL DE CALIDAD. FORMULA: (No. servicios no conformes / No. servicios verificados)*100</p> <p>INDICADOR DE EFICACIA. FORMULA: (No. de clientes satisfechos con el servicio / No. Total de clientes) X 100</p>

RECURSOS	HUMANOS: Personal administrativo y operativo	TECNICOS: Computador, impresora, equipos e insumos de oficina.	ECONOMICOS: Con los que cuenta la empresa.
DOCUMENTOS	Familia Norma ISO 9001 versión 2008, resoluciones legales y reglamentarias, contratos y acuerdos comerciales, manual de calidad.		
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, Capitulo 4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3., 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3.		

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Fuente esta investigación año 2012

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CODIGO: DP PDE01
		PAGINA: 1 DE 5
		VERSIÓN: 1
		VIGENTE APARTIR DE:06-06-2012

OBJETIVO	Tomar decisiones con base en la información recibida del proceso de Gestión de calidad (Información de entrada a la Revisión por la Dirección) con el fin de planear, ejecutar, dirigir, y controlar las actividades que la empresa desarrolla para el logro de sus objetivos y políticas enmarcadas en la planeación estratégica con miras a la satisfacción del cliente.						
ALCANCE	Comprende todas las actividades que la empresa desarrolla para el logro de su razón de ser; desde la planeación estratégica, hasta la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.						
TIPO	Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>	Misional	<input type="checkbox"/>	De apoyo	<input type="checkbox"/>	De control y evaluación
LIDER	Gerente General.						

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Evaluación y Seguimiento y proceso Gestión de calidad.	Acciones de Mejoramiento de autoevaluación de control y Gestión. Matriz de riesgos. Resultados de Auditorías Internas.	Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Planeación estratégica de la empresa. Se establece la Política de Calidad y los Objetivos de calidad.	Recomendaciones para la mejora del SGC. Plataforma estratégica de la empresa. Directrices de Operación. Resultados de revisión por la dirección.	Todos los Procesos

<p>Todos los procesos</p>	<p>Desempeño de los procesos Conformidad de los procesos. Cambio y recomendaciones para la mejora. Acciones de seguimiento de revisiones previas. Resultados de auditorías. Retroalimentación del cliente (PQR). Estado de acciones. Informes de acciones correctivas, preventivas y producto no conforme.</p>	<p>Planificación de los requisitos de la organización como los legales e intrínsecos. Planificación de la revisión por la dirección. Establecer directrices y recursos para las acciones de mejora enfocadas a la satisfacción del cliente. Revisión y actualización de la plataforma estratégica con el fin de mirar la conveniencia, adecuación y eficacia. Revisiones por la dirección. Asegurar la disponibilidad de recursos.</p>	<p>Necesidades de personal. Necesidades de capacitación y de Bienestar social e incentivo. Características de nuevos cargos. Soportes y novedades. Novedades de retiro. Solicitudes generales de infraestructura (Correctivos o preventivos).</p>	<p>Proceso Gestión del Talento Humano</p>
<p>Proceso Gestión de Calidad.</p>	<p>Cumplimiento de los objetivos Estratégicos. Aprobación y control de documentos y registros. Información y presentación para la revisión por la dirección. (Todas las entradas según la norma).</p>	<p>Llevar a cabo la revisión por la dirección: Revisión al Sistema de Gestión de Calidad, Política, Objetivos e Indicadores, mediante la evaluación y análisis de los informes generados por el SGC, los datos generados por los clientes y los cambios que puedan afectar al sistema.</p>	<p>Solicitud o entrega de documentos para el archivo central.</p>	<p>Proceso de Gestión de Infraestructura. Proceso de Gestión Documental.</p>

<p>Proceso Gestión del Talento Humano</p>	<p>Personal seleccionado y capacitado. Planes y programas de capacitación. Bienestar social e incentivo y salud ocupacional. Inducción en el cargo a desempeñar. Personal seleccionado e idóneo para el cargo. Personal motivado, capacitado y evaluado. Ambiente de trabajo adecuado. Manual de funciones y de competencias actualizado. Resultados de evaluación de desempeño.</p>	<p>Revisión y análisis de los indicadores de gestión, para la medición, control y mejoramiento de los procesos. Generan oportunidades de mejora al sistema de gestión de calidad. Realizar seguimiento al desempeño de los procesos. Tomar acciones correctivas o preventivas para la mejora del SGC. Ligar con asuntos disciplinarios, el hecho del incumplimiento repetitivo de acciones no realizadas por los empleados.</p>	<p>Cumplimiento del plan de comunicación. Solicitud de requerimientos de asesoría jurídica. Necesidades de presupuesto. Solicitud de compras o Suministros (Especificaciones Técnicas y requisitos para suministro). Requisitos para la contratación.</p>	<p>Proceso de Comunicación. Proceso Gestión Jurídica. Proceso de Gestión Financiera. Proceso de adquisición de bienes y servicios.</p>
<p>Proceso de Gestión de Infraestructura</p>	<p>Equipos tecnológicos, parque automotor e infraestructura física en buenas condiciones.</p>	<p>Proporcionar y mantener la</p>	<p>Plan de Auditoría Interna de gestión. Planes de Mejoramiento. Evidencias de la ejecución de las acciones</p>	<p>Proceso de Evaluación y seguimiento</p>

		infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	de mejora. Solicitud de asesoría. Cumplimiento y cierre de los planes de acción de las auditorías internas de calidad.	
--	--	---	--	--

RESPONSABLE	Gerente General.		
COLABORADORES	El personal de la empresa Transportes Gran Colombia.		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Seguimiento al desempeño del sistema cada dos meses. Seguimiento a las actas de Gerencia Suministrar los recursos necesarios para implementar y mejorar el sistema de gestión de calidad y los niveles de satisfacción del cliente. Seguimiento a la revisión por la dirección para ver la conformidad del sistema de gestión de calidad.		
RECURSOS	HUMANOS: personal administrativo, operativo y financiero	TECNICOS: Software, Hardware, infraestructura física, computadores.	ECONOMICOS: Presupuesto aprobado por la entidad.
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	INDICADOR DE CAPACIDAD PARA CUBRIR LA DEMANDA ACTUAL. FORMULA: No. Contratos de pedido atendidos en el período / No. Contratos de pedido solicitados.) INDICADOR DE CALIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA. FORMULA: (Tiempo promedio de espera de solicitud del servicio / Tiempo promedio de prestación del servicio.)		

DOCUMENTOS	Manual de calidad, Acta de la revisión por la dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del Sistema de Gestión de Calidad.
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, Capitulo: 4, 4.1, 4.2, 5, 5.1, 5.5.2, 6, 6.1, 8, 8.1, 8.2, 8.2.1,

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Fuente esta investigación año 2012

	DEPARTAMENTO OPERATIVO CARACTERIZACION DEL PROCESO DE LOGISTICA Y TRANSPORTE	CODIGO: DO PLT01
		PAGINA: 1 DE 4
		VERSIÓN: 1
		VIGENTE APARTIR DE: 06-06-2012

OBJETIVO	Garantizar un servicio de calidad en el transporte de carga pesada por carretera que cumpla con los requisitos y expectativas de nuestros clientes					
ALCANCE	Desde el momento que se emite la orden de cargue de la mercancía hasta su llegada al destino final.					
TIPO	Estratégico	Misional	X	De apoyo	De control y evaluación	
LIDER	Jefe departamento operativo					

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente o generador de carga	Confirmación de orden de cargue	Orden de Cargue	Documento de orden de cargue	Conductor y/o propietario
Mercado y proveedores	Parque automotor.	Ubicación del vehículo con comisionistas o proveedores disponibles en la base de datos de vehículos.	Vehículos.	Conductor y/o propietario.

Departamento financiero y Departamento operativo.	Presupuesto.	Pactar flete y condiciones de despacho.	Fletes y anticipos.	Conductor y/o propietario
Sistema SAT (sistema de administración del transporte).	Plataforma de ingreso de vehículos al sistema.	Apertura hoja de vida por medio del ingreso de datos y requisitos al sistema.	Vehículos que cumplen requisitos y estándares de calidad.	
Departamento operativo.	Orden de cargue	Orden de cargue	Registro de orden de cargue totalmente diligenciada.	Conductor y/o propietario.
Departamento operativo y financiero.	Orden de cargue. Manifiesto. Remesa. Flete. Anticipo de flete. Registro de reportes.	Elaboración orden de cargue	Documentos para despacho del vehículo y mercancía	Conductor y/o propietario
Departamento operativo	Cargue de la mercancía	Inspeccionar la mercancía antes del cargue. Toma de fotografías en el momento del cargue de la mercancía. Colocar precintos de	Vehículo listo para ser despachado.	Generadores de carga o cliente.

		seguridad.		
Departamento operativo	Orden de despacho.	Entrega de documentos y anticipo de flete.	Vehiculó listo para ser despachado.	Generadores de carga o cliente.
Transportadores	Vehículo en ruta	Monitoreo de vehículos Reportes virtuales por medio telefónico.	Vehículo y mercancía segura y en buen estado.	Generadores de carga o cliente.
Transportadores	Vehículo en su lugar de destino	Inspección y descargue de la mercancía en bodega de destino.	Documentos sellados y cumplidos para su respectiva revisión y pago.	Conductor y/o propietario

RESPONSABLE	Jefe Departamento operativo		
COLABORADORES	Inspector de cargue		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Acciones de inspección de cargue de la mercancía, monitoreo de vehículos en ruta, inspección de descargue de la mercancía desde el momento que se entrega la orden de cargue hasta el momento que la mercancía llega a su destino en cada pedido que realice el cliente.		
RECURSOS	HUMANOS: personal operativo, administrativo	TECNICOS: infraestructura física, basculas, montacargas, equipo de comunicación y computación e insumos de oficina.	ECONOMICOS: anticipo de flete,
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	INDICADOR CUMPLIMIENTO DE DESPACHO. FORMULA: (Numero de despachos cumplidos / Número total de despachos requeridos) X100. INDICADOR COMPARATIVO DEL TRANSPORTE (RENTABILIDAD VS GASTOS). FORMULA: (Costo de transporte propio por unidad / Costo de contratar transporte por unidad.)		

	INDICADOR DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO ENTREGAS A CLIENTES. FORMULA: (Total de pedidos no entregados a tiempo / Total de pedidos despachados.) INDICADOR TIEMPO DE ENTREGA. FORMULA: (Tiempo de entrega efectivo / Tiempo de entrega programado.)
DOCUMENTOS	Orden de cargue, documentación de despacho de la mercancía, tiquetes de bascula, hoja de reportes en puestos de control.
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1,

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Fuente esta investigación año 2012



**CARACTERIZACION DEL PROCESO
DE GESTION COMERCIAL**

CODIGO: DA PC01

PAGINA: 1 DE 3

VERSIÓN: 1

VIGENTE APARTIR DE: 06-06-2012

OBJETIVO	Llevar cabo las actividades comerciales del servicio de transporte de carga pesada por carretera que cumpla con los requisitos que exigen nuestros clientes.				
ALCANCE	Desde el proceso de preventa hasta el proceso de postventa del servicio.				
TIPO	Estratégico	Misional	X	De apoyo	De control y evaluación
LIDER	Jefe departamento comercial.				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Mercado.	Clientes con necesidades y expectativas.	Recopilar información del mercado. Realizar estudios de mercado. Seleccionar clientes potenciales. Registrar clientes potenciales.	Base de datos de posibles clientes potenciales.	Jefe departamento comercial.

Mercado.	Búsqueda de nuevas áreas de negocios.	Recibir y valorar información de nuevos mercados. Analizar nuevas áreas de negocios.	Base de datos de posibles nuevos clientes.	Jefe de departamento comercial.
Departamento comercial.	Base de datos de posibles y nuevos clientes potenciales.	Identificar, captar y mantener clientes potenciales. Dar a conocer la empresa. Contactarse con los clientes. Preparar y realizar visitas a los clientes. Resolver dudas e inquietudes de los clientes.	Base de datos de clientes confirmados.	Jefe departamento comercial
Departamento financiero.	Presupuesto de pago de fletes.	Estudiar la oferta del cliente. Estudio de presupuesto. Con base al presupuesto y la oferta del cliente pactar condiciones del servicio.	Aprobación de contrato de servicio de transporte de acuerdo a condiciones pactadas con el cliente.	Departamento operativo.
Departamento operativo.	Documentación legal y soportes para despacho de la mercancía.	Transporte, seguimiento y monitoreo de la mercancía. Comunicación real y oportuna con el cliente.	Mercancía en su destino final.	Cliente o generador de carga.
Cliente o generador de	Satisfacción o insatisfacción del cliente.	Contacto con clientes. Estudio de posibles	Servicio mejorado y de calidad.	La organización.

carga.		novedades e inquietudes del servicio por parte de nuestros clientes.		
--------	--	--	--	--

RESPONSABLE	Jefe departamento comercial.		
COLABORADORES	Auxiliar		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Posibles clientes potenciales, nuevos clientes potenciales, clientes, cargue, transporte y descargue de la mercancía.		
RECURSOS	HUMANOS: personal del departamento comercial, operativo y administrativo.	TECNICOS: Parque automotor, infraestructura física, equipo de comunicación y computación, insumos de oficina.	ECONOMICOS: Presupuesto.
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	INDICADOR DE COMERCIALIDAD: Mide la rentabilidad del servicio transporte consolidado. FORMULA: (venta servicio mensual / ventas totales). INDICADOR DE VENTAS PERDIDAS: Consiste en determinar el porcentaje de costo de las ventas perdidas dentro del total de las ventas de la empresa. FORMULA: (Valor en pedidos no entregados / Total ventas).		
DOCUMENTOS	Encuestas de satisfacción del servicio, registros y documentación estadística, documentación soporte de legalidad de la mercancía.		
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, Capítulos 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.4, 7.4.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 8.		

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

FECHA			
-------	--	--	--

Fuente esta investigación año 2012

	DEPARTAMENTO FINANCIERO CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION FINANCIERA	CODIGO: DF PGF01
		PAGINA: 1 DE 4
		VERSIÓN: 1
		VIGENTE APARTIR DE: 06-06-2012

OBJETIVO	Gestionar las actividades que garanticen el recaudo de efectivo, la asignación eficiente de los recursos y el control de los gastos de operación con el propósito de lograr los objetivos que permitan el crecimiento de la empresa.						
ALCANCE	Aplica para las actividades realizadas desde la recepción de todos los documentos soportes contables que se generan en la actividad normal de la empresa hasta el ingreso de efectivo y el pago de las obligaciones de la empresa.						
TIPO	Estratégico	<input type="checkbox"/>	Misional	<input type="checkbox"/>	De apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	De control y evaluación
LIDER	Jefe departamento financiero						

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas aprobadas para pagos 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilización de comprobantes de egreso 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de egreso registrados y revisados 	
Gestión de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Novedades nomina. Registro de 	<ul style="list-style-type: none"> Liquidación de nomina , seguridad social y prestaciones sociales, 	<ul style="list-style-type: none"> Nomina. Seguridad social y parafiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de talento humano

	cuentas por pagar. Gastos generales	generación de pagos cuentas por pagar (cheques y consignaciones)	Impuestos.	
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas e informe diario de ventas, recibos de consignaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilización de ingresos, recaudos y consignaciones. • Registro de amortización, depreciaciones, reclasificaciones, provisiones, causaciones y ajustes correspondientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de ingreso contabilizado. 	
Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Estructura organizacional • Planeación estratégica • Recursos para los procesos • Solicitud de informe 	Estudio y análisis profundo de cada una de estas herramientas para la planificación del proceso de calidad.	Oportunidades de mejora Cambios que pueden efectuar el SGC.	Planeación estratégica.
Administración de la calidad y mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y formatos • Programa de auditoría • Seguimiento de 	Ejecución de informes detallados de hallazgos, no conformidades para su posterior ajuste, eliminación por medio de un plan de	Plan de acciones preventivas, correctivas, indicadores de gestión y mejora de los procesos.	Administración de la calidad y mejoramiento continuo

	las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	mejoramiento.		
Gestión de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Hojas de vida de personal 	Selección, Evaluación, contratación, capacitación de personal	Necesidades de capacitación. Evaluación de personal	Gestión de talento humano.
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Documentos, registros como evidencia 	Comparación de los requisitos que exige la norma de calidad con los documentos y registros existentes en la organización en cuanto a su elaboración y actualización.	Documentos soportes	Gestión documental

RESPONSABLE	Jefe departamento financiero		
COLABORADORES	Auxiliar		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Informes de resultados, contabilización oportuna y correcta de los hechos económicos, reporte diario de bancos, estados financieros, planificación de la medición, análisis y mejora.		
RECURSOS	HUMANOS: personal administrativo y financiero.	TECNICOS: Computador, impresora, equipos e insumos de oficina.	ECONOMICOS: Según el presupuesto.
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	INDICADOR GENERAL DE RECURSOS. FORMULA: (Presupuesto ejecutado / Presupuesto aprobado para la vigencia)X100 INDICADOR COSTOS LOGISTICOS.		

	<p>FORMULA: (Costos totales logísticos / Ventas totales de la organización.)</p> <p>INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO.</p> <p>FORMULA: Nivel de endeudamiento: (Total Pasivo / Total Activo.)</p> <p>INDICADOR DE LIQUIDEZ.</p> <p>FORMULA: (Capital de Trabajo: (Pesos) = Activo corriente - Pasivo corriente.)</p> <p>INDICADOR DE EQUILIBRIO FINANCIERO.</p> <p>FORMULA: (Ingresos totales ejecutados / Gastos totales ejecutados.)</p>
DOCUMENTOS	Toda la documentación contable, normas legales, resoluciones, reglamentarias y documentación emitida por el departamento operativo.
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, Capitulo 4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3., 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Fuente esta investigación año 2012

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CODIGO: PTH01
		PAGINA: 1 DE 2
		VERSIÓN:
		VIGENTE APARTIR DE: 06-06-2012

OBJETIVO	Gestionar y desarrollar el talento humano que permita el logro de las metas de la organización.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades de personal y termina con el retiro del empleado.				
TIPO	Estratégico	Misional	De apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	De control y evaluación
LIDER	Director de gestión humana				

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente	Plan estratégico.	Administración de personal.	Cargos valorados	Gerente
Jefe de departamento	Novedades.	Vinculación.	Personal vinculado.	Empleado
Asociaciones	Encuesta salarios.	Bienestar social.	Personal retirado.	Jefe de departamento
Empleado	Requisitos de personal.	Desarrollo de personal.	Auxilios y créditos.	Accionista.
Administrativo	Hojas de vida.		Programa salud ocupacional.	
	Solicitud auxilios.		Capacitación.	
	Solicitud riesgos laborales.		Cargos descritos.	
	Necesidades capacitación.		Personal evaluado.	
	Formato descripción de cargos.			
	Formato evaluación desempeño.			

RESPONSABLE	Jefe Talento Humano		
COLABORADORES	El personal de la empresa Transportes Gran Colombia.		
RECURSOS	HUMANOS: personal administrativo, operativo y financiero.	TECNICOS: Software, equipos de computación y comunicación.	ECONOMICOS: Con los que cuenta la empresa.
INDICADORES O PUNTOS DE CONTROL	<p>INDICADOR DE EFICACIA: FORMULA: (No. personas calificadas como sobresaliente / Total Personas evaluadas) x 100</p> <p>INDICADOR DE SELECCIÓN: FORMULA: (No. Personas que superaron el periodo de prueba / No. Personas seleccionadas) x 100</p> <p>INDICADORES DE INDUCCIÓN: FORMULA: (Total personas que cumplen objetivos / No. Total de personas que reciben induccion) x 100</p> <p>INDICADOR DE ADMINISTRACION DE DESEMPEÑO: (CUMPLIMIENTO) FORMULA: (Objetivos alcanzados / Objetivos planeados) x 100</p>		
DOCUMENTOS	Código laboral. Procedimientos. Instructivos, Contratos laborales, Nomina empleados.		
REQUISITOS ISO 9001: 2008	Norma ISO 9001: 2008, 4.1, 4.2, 5, 5.1, 6, 6.1, 6.2, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5, 7.5.1, 8, 8.2, 8.2.1.		

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Fuente esta investigación año 2012


9. AUDITORIA

9.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.

Un Programa de Auditoria constituye un instrumento de trabajo, cuyo contenido debe ser preciso y debe estar estructurado con el mayor grado de detalle posible. La aplicación de un Programa de Auditoria, detalla de forma clara cada uno de los pasos a seguir en la auditoria, pasos que garanticen su completa ejecución con el objetivo de suministrar a la organización información suficiente para la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento continuo, eficiencia, eficacia y control de la calidad.

En nuestro estudio se diseñaran un programa de auditoría para la empresa transportes Gran Colombia considerando el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, se definirá su objetivo, alcance, horas de auditoría, fecha de ejecución y responsables. Este programa de Auditoria, constituye una herramienta de control, que ayuda a la organización en la medición de los resultados y el cumplimiento de los objetivos y metas.

PROGRAMA DE AUDITORIA EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD	Código: SGC-TGC-01
		Página: 1 de 3
		Versión: 2
		Vigencia a partir de: 07/02/2012

Objetivo del Programa: Comprobar y evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2008, a procesos, procedimientos y áreas o departamentos de la empresa Transportes Gran Colombia Ltda.

Alcance del Programa: Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la empresa Transportes Gran Colombia Ltda.

Recursos:

- Equipo de Auditores Internos
- Papelería
- Software y Hardware
- Equipos de oficina
- Instalaciones Físicas

Documentos de referencia:

-Manual de procesos y procedimientos

-Norma ISO 9001 versión 2008

-Norma Internacional. Decisión 399 de la Comunidad Andina de Naciones CAN.

-Decreto Numero 173 de febrero 5 de 2001 "Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga"

-Resolución de habilitación No. 000036 de Febrero 25 de 2008.

PROCESOS	FECHA Y HORA	RESPONSABLE
Procesos Estratégicos	15-16- Mayo-2012	Equipo de Calidad
Procesos Misionales	22-23-Mayo-2012	Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo	12-13-Junio-2012	Equipo de Calidad
Auditoria al área de atención al cliente	19-20-junio-2012	Equipo de Calidad
Auditoria al departamento de talento humano	27-28-junio-2012	Equipo de Calidad

Observaciones: Tener en cuenta el estado e importancia de los procesos a auditar.

	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Profesional Comercio Internacional	Gerente General.
NOMBRE:	LUIS ADRIAN RAMIREZ ROJAS.	JULIO B. FUERTES VELA.
FIRMA:		
FECHA:	07/02/2012	07/02/2012

9.2. PLAN DE AUDITORIA

La auditoria es una herramienta fundamental en el control de un sistema de calidad; Sus evidencias, registros, declaraciones de hechos, e información, deben ser verificables y sus criterios, políticas o procedimientos se deben tener en cuenta para llevar acabo de la mejor manera este importante proceso.

Existen dos clases de auditorías: La auditoría Interna llevada a cabo por personal interno y profesional de la organización, quien trabajara en función de agregar valor, mejora continua y evaluar el Sistema de Administración de Calidad de la organización en temas como: Atención al cliente, inconvenientes en el servicio que presta la organización, falta de comunicación e interacción entre los procesos.

La Auditoría interna adquiere gran importancia como guía de control, pues facilita a la alta dirección los elementos necesarios para la toma de decisiones, pone de manifiesto las debilidades de cada proceso y la tendencia hacia el futuro.

Por otro lado está la auditoría externa, llevadas a cabo por un cliente o una tercera parte a las instalaciones del proveedor para establecer el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad con los requerimientos y requisitos que exige la norma ISO 9001, versión 2008. La auditoría externa es una herramienta para evaluar y mejorar el desempeño de las organizaciones, minimiza y reduce al máximo las no conformidades en el cumplimiento de las especificaciones y requisitos de nuestros clientes en el momento de solicitar el servicio, y se obtienen pruebas objetivas del desempeño del sistema de calidad y de las oportunidades de mejoramiento.

Se diseñara un plan de auditoría para la empresa Transportes Gran Colombia donde se auditaran procesos, documentación y registros que evidencien la situación actual en cuanto al tema de calidad en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001, versión 2008. Transportes Gran Colombia dispone de toda la colaboración, responsabilidad y facilita la información y recursos necesarios para el logro del objetivo de la auditoria inicial, igualmente se ha delegado a un grupo de personas y al auditor interno de la organización con el objetivo de llevar a cabo este proceso.

PLAN DE AUDITORIA EMPRESA TRANSPORTES GRAN COLOMBIA

EMPRESA:	TRANSPORTES GRAN COLOMBIA		
DIRECCION:	Calle 22 No. 3-18 Ipiales, Nariño, Colombia		
REPRESENTANTE:	Julio Fuertes Vela	Fax:	7255734
CARGO:	Gerente General	gerencia@transportesgrancolombia.com	Tel: 7255734
ALCANCE: Cada uno de los procesos que interviene el servicio de transporte de carga pesada por carretera.			
CRITERIOS DE AUDITORIA:	NORMA ISO 9001:2008		
Reunión de Apertura:	2012-08-08	Hora:	08:00
Reunión de Cierre:	2012-08-08	Hora:	15:30
Auditor Líder:	MARIA C. GUAITARILLA PASTAS.		
Fecha:	2012-08-04		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2012-08-08	8:15	Presentación de la Institución Recorrido y reconocimiento por las instalaciones y departamentos de la empresa	MSIM	
2012-08-08	10:15	Revisión de documentación relacionada con: - Resolución de habilitación nacional e internacional de transporte público terrestre automotor de carga por parte del MINISTERIO DE TRANSPORTE. -Manual de calidad -Manual de procedimientos -Políticas, objetivos de calidad. - Procedimientos Obligatorios ISO 9001:2008	MSIM	
	12:30	Receso		
2012-08-08	13:30	Revisión de documentación relacionada con: - Auditorías Internas - Información de Quejas y Reclamos, atención al Cliente - Revisiones por la Dirección	MSIM	
2012-08-08	15:00	Elaboración de acta de auditoría e Informe de revisión previa.	MSIM	
2012-08-08	15:30	Reunión de cierre.	MSIM	

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las empresas planean su gestión enfocada a la satisfacción de sus clientes, muchas de ellas tienen su método propio de manejar la calidad pero no cumplen con los requisitos y directrices generales del Sistema de Gestión de Calidad que exige la norma ISO 9001:2008. Por tanto es necesario el conocimiento de la organización por parte de todo el personal por medio de un diagnóstico inicial que junto con el direccionamiento estratégico fijen las bases para comenzar el proceso, proceso que diferenciará a la organización de la competencia, creará valor y asegurará la calidad de sus procesos.

Dentro del proceso de calidad se hace indispensable la caracterización de procesos estratégicos, misionales y de apoyo, donde se da a conocer de manera clara y detallada cada uno de los factores que alteran el buen funcionamiento de los mismos, ya que de ellos depende que la organización reduzca el tiempo, costo en cada una de las etapas de los procesos permitiendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

La responsabilidad y compromiso de la alta dirección es fundamental en el proceso de calidad, la restricción más grande se produce cuando los directivos de la organización no están comprometidos o no están dispuestos a actuar en base a lo planificado, dejando de lado este proceso tan importante y obviando por completo el papel de facilitadores y colaboradores.

La Auditoría llevada a cabo por profesionales, que trabajen en función de agregar valor y mejorar las operaciones de su organización mediante un Programa de Auditoría con objetivos bien estructurados, proporciona una alternativa que garantiza a la alta dirección la detección de no conformidades y la toma de decisiones oportuna para iniciar un proceso de mejora.

El Programa de Auditoría, constituye una herramienta de control, ayuda en la mejora de los resultados y cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, su aplicación suministra, a través del informe, información suficiente para la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua de la calidad.

Por último, podemos concluir que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos que exige el cliente, es decir, que sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que la demanda de nuestro servicio sea mayor, logrando así, los objetivos y metas planificadas por la organización.

La planificación estratégica es un proceso de desarrollo a mediano y largo plazo, en donde las estrategias definidas requieren de inversión, se recomienda que si la organización no cuenta con liquidez y solvencia económica, se deberían resolver este tipo de problemas económicos antes de involucrarse y tomar la decisión de comenzar un proceso de certificación en calidad, seguridad y control del servicio.

Continuar y fortalecer el sistema de gestión de calidad por medio de asignación de recursos que garanticen el buen desempeño de su aplicación, que su seguimiento y control se demuestre con el compromiso del comité de calidad y con el apoyo de auditorías que garanticen la mejora del proceso.

BIBLIOGRAFÍA

Norma Técnica Colombiana del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001: 2008. Requisitos

Norma Internacional ISO 19011: Auditorias.

Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 19011.

Administración Total del Mejoramiento Continuo H. James Harrington, Mac Graw H.

Gerencia Estratégica, Jena Paul Sallanave, Norma ed. 2000

Administración de Organizaciones, Martínez F. Carlos, Black León.