

**DISEÑO DE UN PLAN PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA
COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE CARGA “CDC”**

**LIZBETH RODRIGUEZ VALLEJO.
GABRIELA ROSERO CORTEZ.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SGC. NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**DISEÑO DE UN PLAN PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA
COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE CARGA “CDC”**

**LIZBETH RODRIGUEZ VALLEJO.
GABRIELA ROSERO CORTEZ.**

**Trabajo de grado Modalidad Diplomado, presentado para optar por el
título de Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. Geovanny Suarez Guerrero
Consultor Empresarial en Gestión de Calidad**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION SGC. NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

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

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

RESUMEN

Por lo tanto, el trabajo a realizar se hace necesario y merece un gran análisis y práctica, que permita plantear estrategias y cambios satisfactorios en la Compañía Distribuidora De Carga “CDC”, los cuales con su aplicación arrojen resultados favorables que permitan terminar con las no conformidades estructurales y funcionales que impiden un mejor desarrollo de los procesos de prestación del servicio de transporte y distribución de carga en el entorno regional y local.

ABSTRACT

Therefore, the work to be done is necessary and deserves greater analysis and practice, to enable successful planning strategies and changes in the Cargo Distribution Company "CDC" which with its application produce results favorable to allow non-end conformities preventing structural and functional development of better service delivery processes of transport and charge distribution on the regional and local environment.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	12
1 GENERALIDADES.....	14
1.1 TEMA	14
1.2 PROBLEMA	14
1.2.1 Planteamiento del problema.....	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo general.	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 METODOLOGÍA.	15
1.5.1 Fuentes de información.....	15
2 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.	17
3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	18
3.1 MATRIZ PCI.....	18
4 FACTORES INTERNOS	18
4.1 MATRIZ MEFI	19
4.2 MATRIZ POAM	21
5 FACTORES EXTERNOS.....	21
5.1 Entorno Económico.....	21
5.2 Entorno Político, gubernamental y legal.....	21
5.3 Entorno Tecnológico	21
5.4 Entorno social, demográfico y cultural	21
5.5 Entorno Competitivo.....	21
5.6 MATRIZ MEFÉ	22

5.7	MATRIZ DOFA.....	25
5.7.1	Análisis – FO.....	25
5.7.2	Análisis– FA	26
5.7.3	Análisis – DO	27
5.7.4	Análisis DA.....	28
6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	30
6.1	MISIÓN	30
6.2	VISIÓN	30
6.3	POLITICA DE CALIDAD	30
6.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	30
6.5	PRINCIPIOS Y VALORES	31
6.6	MAPA DE PROCESOS.....	31
7	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	32
8	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.....	33
9	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	34

ANEXOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz PCI.....	18
Cuadro 2. Matriz MEFI	19
Cuadro 3. Matriz POAM	21
Cuadro 4. Matriz MEFÉ.....	22
Cuadro 6. Estrategias FO.....	25
Cuadro 7. Estrategias FA.....	26
Cuadro 8. Estrategias DO	27
Cuadro 9. Estrategias DA.....	28

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos.....	29

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Diagnostico Estratégico.	39
ANEXO B. Ficha de caracterizaciones	53
ANEXO C. Programa de auditoría interna de calidad	79
ANEXO E. Solicitud de acciones preventivas y correctivas	82
ANEXO F. Control de producto no conforme	83
ANEXO G. Formato de plan de mejoramiento	84
ANEXO H. Listado maestro de documentos	85

INTRODUCCION

El actual entorno empresarial genera la necesidad de las organizaciones en mejorar continuamente los diferentes procesos productivos e innovar cada vez más en sus productos o servicios ofrecidos, y maximizar la productividad, y competitividad, con el fin de obtener una mejora continua dentro de los procesos que se ejecuten, y de esta manera permanecer con éxito en los mercados nacionales e internacionales, que con el paso del tiempo son cada vez más exigentes, por lo que las organizaciones deben estar en la continua búsqueda de mecanismos efectivos para poder demostrar a sus clientes efectivos y potenciales, la conformidad, calidad y valor agregado de sus productos, procesos y servicios.

La entrada de nuevos competidores en el campo empresarial, acompañado de metodologías administrativas eficientes y basadas en la planeación a largo plazo, el mejoramiento continuo de los procesos y productos, operando con servicios de la más alta calidad que satisfacen plenamente la necesidades de los clientes, se convierten en un reto para las organizaciones, que se enfrentan hoy por hoy con los constantes cambios que han generado la necesidad de innovar en la nuevas tecnologías, mejorar las especificaciones de los productos, de fabricar los productos o servicios enfocados a mercados específicos y orientados a satisfacer clientes cada vez más exigentes, a costos más bajos, teniendo en cuenta que los ya mencionados clientes se dejan persuadir por aquellas organizaciones que ofrecen productos con la más alta calidad y valor agregado del mercado. De la misma manera las organizaciones se sienten cada vez mas forzadas por la necesidad de garantizar que todas sus actividades operacionales y sus actuaciones, a si como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección, prestando mucha atención a las metas u objetivos organizacionales propuestos.

Desde el punto de vista del sector de transporte y distribución de carga en este caso la Compañía Distribuidora De Carga (CDC) aquí analizada, encontramos un gran interés en la búsqueda de la certificación en el Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008, con el fin de encontrar una fuente que le proporcione las herramientas necesarias para hacer de esta empresa con calidad y reconocimiento, teniendo en cuenta que cuenta con los recursos necesarios como son el espacio, personal competente, los equipos y parque automotor con una gran capacidad tecnológica necesaria para el desarrollo de sus actividades, en pro del cumplimiento de los objetivos.

Para el acompañamiento a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Compañía Distribuidora de Carga, se tomara como guía la norma la norma internacional ISO 9001: 2008, la cual permite identificar y determinar las características y elementos que se requieren para implementar y mantener un SGC que contribuya al mejoramiento continuo y alcanzar la tan

anhelada calidad dentro de todos los procesos y actuaciones de la organización, teniendo en cuenta que el Sistema De Gestión de la Calidad se basa en que es indispensable conocer en cada organización como funciona cada uno de los procesos que la integran los cuales le permiten entregar un producto al cliente buscando básicamente la satisfacción de sus necesidades y deseos, los cuales se convierten en requisitos para la dicha organización, y donde la dirección debe tener el compromiso con la calidad, de tal forma que evalúe la información y asigne recursos necesarios para el mejoramiento.

1 GENERALIDADES

1.1 TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado centra su estudio en la temática de:

“Sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2008”.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del problema. No existe de manera formal un sistema administrativo para la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008, en la COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE CARGA “CDC” LTDA. En procura de la estandarización de los procesos y procedimientos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Diseño de un plan para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Compañía Distribuidora de Carga “CDC”

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar el estado actual de la Compañía Distribuidora De Carga “CDC”, analizando los métodos y procesos existentes, basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008.
- ✓ Elaborar la estructura documental y la caracterización de los procesos y procedimientos, necesarios para cumplir con los requisitos exigidos de la norma ISO 9001: 2008, en la Compañía Distribuidora de Carga “CDC”.
- ✓ Elaborar un programa y un plan de auditoría que contribuya a la identificación de conformidades y a la eliminación de no conformidades presentes y futuras en la Compañía Distribuidora de Carga “CDC”

1.4 JUSTIFICACIÓN

La aplicabilidad y mejora de un Sistema De Gestión de calidad es de vital importancia en la actualidad para la realidad de las organizaciones modernas y

competitivas, su importancia radica principalmente en el ciclo PHVA es decir planear, hacer, verificar, actuar, dentro de la organización; desde esta perspectiva del mejoramiento continuo en los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y que en últimas son los que conducirán a la misma a alcanzar la materialización de estrategias y objetivos, es fundamental garantizar que el SGC cuente de manera permanente con los recursos humanos, equipos, y todos los servicios de apoyo necesarios para fortalecer y mantener dicho sistema. Cada organización es diferente por lo tanto es muy importante hacer un diagnóstico donde se ponga a consideración la norma bajo la cual se está trabajando y la situación actual de la empresa, identificando de esta manera la cultura organizacional sobre la cual se va a trabajar a fin de comprometerla con el logro de los objetivos.

Los SGC anima a las organizaciones a entender las expectativas del cliente y también a definir procesos que contribuyan a logro de las mismas, de la misma manera permite encaminar a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos de manera que exista una coherencia y se cumpla con las normas legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección, y en atención a las metas y objetivos previstos.

La implementación y el fortalecimiento del SGC dentro de una organización le permiten contar con una guía técnica que le muestre el camino que debe seguir desde el presente y lo que se quiere alcanzar en el futuro, no solamente desde el punto de vista de la realidad, si no desde las diferentes perspectivas que se manejan.

1.5 METODOLOGÍA.

1.5.1 Fuentes de información:

- **Fuentes primarias:** son de esta categoría puesto que se la obtiene en el lugar donde ocurre el fenómeno para este caso se realiza una práctica presencial en las instalaciones de la COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE CARGA “CDC” LTDA, por otra parte se llevan a cabo entrevistas y reuniones grupales con las personas involucradas en los procesos, donde se recolecta una serie de información a través de preguntas personales, posteriormente se organiza, se analiza y se procesa dicha información que contribuirá a la obtención de los objetivos.

Lo anterior se lleva a cabo asistiendo de manera presencial a CDC, en este periodo se recolecta toda la información que se necesita sobre dicho sistema, además de recolectar información de la norma que lo reglamenta, basándose en la experiencia propia y de quienes coordinan y hacen parte de estos procesos, así mismo se tienen en cuenta opiniones e interrogantes que surgen

en el desarrollo del trabajo. A si mismo se le da un tratamiento y análisis a la información recolectada, es decir se le da su correspondiente procesamiento, el cual inicia con la clasificación de ésta, utilizando como base la información suministrada; después se hace una correlación con los procesos administrativos de la compañía y con la norma ISO 9001: 2008 con el fin de darle aplicación a través de las habilidades obtenidas y de esta manera fortalecer el sistema, para ello se apoyara en mecanismos gráficos y textuales que nos den a conocer los resultados obtenidos.

- **Fuentes secundarias.** Esta se obtiene a través de la documentación y conocimiento de la norma ISO 9001: 2008 sobre el sistema de Gestión de Calidad, para ello es necesario conocer sus procedimientos requeridos, documentos y estudios referentes, libros, consulta en biblioteca, netgrafia; con el fin de conocer, analizar, entender y aplicar su contenido.

La información obtenida de fuentes secundarias se procesara organizando los informes parciales y resúmenes en presentación física y magnética administrándola en archivos con su respectiva fecha y tema; por último se elabora un informe final que dé a conocer los resultados o los objetivos alcanzados.

2 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.

El sistema de gestión de calidad de LA COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE CARGA (CDC), cuenta con una serie de fundamentos básicos para que se dé un fortalecimiento del mismo, empezando por la presencia de una misión y una visión definidas claramente para todos sus grupos de interés, que se han planteando encaminados a la búsqueda del mejoramiento continuo. Por otra parte no posee un mapa de procesos gráfico, con la descripción técnica de los procesos y procedimientos a desarrollar, herramientas que facilitan a todo el personal de la organización a comprender la interacción que existe entre ellos y principalmente permite entender el que hacer de CDC, frente a la comunidad en general, teniendo como fundamento, prestar un servicio de calidad.

No existe formalmente una administración del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual genera que muchos de los procedimientos se desarrollen de manera empírica, sin presentar evidencias y soportes de las actividades ejecutadas, por ello se sugiere el levantamiento de la caracterización de los procesos y la documentación de los mismos. (Ver Anexo A)

3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 MATRIZ PCI

Cuadro 1. Matriz PCI

4 FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Planeación						
Uso del pensamiento estratégico	X				X	
Asignación de recursos con base en metas		x				X
Administración del presupuesto		x				X
Organización						
Estructura organizacional		x				X
Clima organizacional				x		X
Manual de funciones y procedimientos		x				X
Delegación y descentralización				x		X
Dirección						
Sistemas de compensación e incentivos		x				X
Estilo gerencial participativo				x		X
Motivación y liderazgo				x		X
Control						
Evaluación de la prestación del servicio				x		X
Satisfacción de los clientes	X			x		X
CAPACIDAD COMPETITIVA						
Crecimiento económico de la empresa	X				X	
Participación en el mercado		x				X
Posicionamiento en el sector		x				X
Conocimiento de los clientes	X				X	
Publicidad y promoción				x		X
Adaptación al cambio tecnológico		x				X
CAPACIDAD FINANCIERA						
Capacidad de obtención de crédito	X				X	
Nivel de rentabilidad	X				X	
Planeación tributaria		x				X
Capacidad de análisis financiero				x		X
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO						
Calidad del servicio al cliente	X				X	
Selección de personal		x				X

Capacidad física e intelectual		x				X
INFRAESTRUCTURA						
Parque automotor sofisticado	X					X
Distribución geográfica nacional de oficinas	X					X

4.1 MATRIZ MEFI

Cuadro 2. Matriz MEFI

FACTORES INTERNOS CLAVES	POND	CALIF	RESULTADO PONDERADO
Uso del pensamiento estratégico	0.09	4	0.36
Administración del presupuesto	0.06	3	0.18
Estructura organizacional	0.05	3	0.15
Clima organizacional	0.06	2	0.12
Manual de funciones y procedimientos	0.06	3	0.18
Motivación y liderazgo	0.07	2	0.14
Evaluación de la prestación del servicio	0.08	2	0.16
Crecimiento económico de la empresa	0.08	4	0.32
Posicionamiento en el sector	0.08	3	0.24
Conocimiento de los clientes	0.04	4	0.16
Adaptación al cambio tecnológico	0.06	3	0.18
Capacidad de obtención de crédito	0.06	4	0.24
Nivel de rentabilidad	0.06	4	0.24
Calidad del servicio al cliente	0.07	4	0.28
Parque automotor sofisticado	0.08	4	0.32
TOTAL	1.00		3.27

Esta matriz permite identificar, evaluar y analizar los diferentes factores internos claves que constituyen las fortalezas y debilidades que presenta la compañía distribuidora de caga CDC; Para la implementación de un SGC

La matriz de evaluación de factores internos suministra una base para analizar las relaciones internas entre las diferentes áreas CDC. De esta forma para su desarrollo, se requiere de juicios subjetivos, que permitan realizar el respectivo análisis. Para elaborar esta matriz MEFI, se estableció el siguiente procedimiento:

- Se formuló una lista de las fortalezas claves del la compañía distribuidora de caga CDC.

- Se formuló una lista de las debilidades claves de la compañía distribuidora de caga CDC.
- Se determinaron 15 factores internos claves, previa clasificación de las variables según su fortaleza o debilidad.
- Se le asignó una ponderación entre 0.0, sin importancia y 1.0, muy importante, a cada factor interno clave.
- La ponderación de cada factor indica la relativa importancia a cada factor, en el éxito y rendimiento de la compañía distribuidora de caga CDC. La suma de todas las ponderaciones debe sumar 1.
- Se asigna una clasificación de 1 a 4 a cada factor, a fin de determinar si la fortaleza o debilidad se encuentra en un grado de importancia mayor o menor.
- Se multiplica la ponderación dada a cada factor clave, por su clasificación, obteniendo así, un resultado ponderado de cada factor o variable.
- Se busca el total ponderado, sumando todos los resultados ponderados anteriores

La suma de los resultados ponderados de la matriz MEFI, muestran efectos positivos para la empresa ya que está por encima de 2.5; generando un resultado de (3.27), que analizada desde un punto de vista estratégico son fortalezas, es decir el uso del pensamiento estratégico, Crecimiento económico de la empresa, Conocimiento de los clientes, Capacidad de obtención de crédito, Nivel de rentabilidad, Calidad del servicio al cliente, Parque automotor sofisticado, son puntos favorables que permiten continuar trabajando en pro del desarrollo y éxito de la misma, pero teniendo en cuenta que dichas fortalezas deben acompañarse del trabajo continuo enfocándose en la calidad y el mejoramiento continuo, para que sean sostenibles a largo plazo.

4.2 MATRIZ POAM

Cuadro 3. Matriz POAM

5 FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
5.1 Entorno Económico						
Disponibilidad de crédito	x				X	
Volúmenes de ahorro	x				X	
Nivel de tasas de interés				X		X
Nivel de inflación				X		X
Crecimiento PIB	x				X	
Reforma tributaria				X		X
Reforma cambiaria				X		X
Apertura económica y reconversión industrial		x			X	
Importaciones y exportaciones	x				x	
5.2 Entorno Político, gubernamental y legal						
Situación política del país			X		X	
Plan social del gobierno		x				X
La reforma constitucional	x				X	
5.3 Entorno Tecnológico						
Herramientas de gestión administrativa	x				X	
Tecnología básica en la empresa	x				X	
Disponibilidad de sistemas de información	x				X	
Capacidad tecnológica de la competencia	x				X	
5.4 Entorno social, demográfico y cultural						
Crecimiento de la población				x		X
Evolución del movimiento guerrillero				x		X
El narcotráfico				x		X
El terrorismo			X		X	
Ingreso per cápita			X		X	
Distribución del ingreso			X		X	
Nivel de empleo			X		X	
Distribución poblacional por regiones/ciudades		x				X
Actitud frente a la calidad y el servicio	x				X	
5.5 Entorno Competitivo						
Situación administrativa de	x				X	

la empresa						
Disponibilidad de la fuerza laboral		x				X
Estrategia de mercado frente a la competencia por medio de la implementación del SGC	x				X	
Movilidad del sector (entrada/salida de empresas)	x				X	
Los clientes del sector	x				X	
La posibilidad competitividad la intensidad de la competencia			X		X	

5.6 MATRIZ MEFE

Cuadro 4. Matriz MEFE

FACTORES EXTERNOS CLAVES	POND	CALIF	RESULTADO PONDERADO
Disponibilidad de crédito	0.05	4	0.20
Nivel de inflación	0.06	2	0.12
Crecimiento PIB	0.09	4	0.36
Apertura económica y reconversión industrial	0.06	3	0.17
Importaciones y exportaciones	0.07	4	0.28
Plan social del gobierno	0.05	3	0.15
Tecnología básica para el sector	0.05	4	0.19
Disponibilidad de sistemas de información	0.05	4	0.18
Capacidad tecnológica de la competencia	0.06	4	0.24
Crecimiento de la población	0.06	2	0.12
Distribución poblacional por regiones/ciudades	0.04	3	0.12
Actitud frente a la calidad y el servicio	0.08	4	0.32
Disponibilidad de la fuerza laboral	0.06	3	0.17
Regulación frente a la competencia	0.09	4	0.36
Movilidad del sector (entrada/salida de empresas)	0.07	4	0.28
Los clientes del sector	0.07	4	0.28
TOTAL	1.00		3.54

Esta matriz permite identificar y evaluar los diferentes factores que constituyen las oportunidades y amenazas que enfrenta compañía distribuidora de carga CDC, en sus entornos económico, político, tecnológico, cultural, social, competitivo y ambiental. Para elaborar esta matriz MEFE se estableció el siguiente procedimiento:

- Se formuló una lista de las diferentes oportunidades de la compañía distribuidora de carga CDC. Analizadas en el entorno de su macro ambiente.
- Se formuló una lista de diferentes amenazas para la compañía distribuidora de carga CDC. Analizadas en el entorno de su macro ambiente.
- Se determinaron 16 factores externos claves, previa clasificación de las variables, según sea la amenaza u oportunidad.
- Se le asignó una ponderación entre 0.0, sin importancia, y 1.0, muy importante, a cada factor clave. La ponderación de cada factor indica la relativa importancia del factor en el éxito de la compañía distribuidora de carga CDC.
- Se multiplicó la ponderación anterior por la clasificación obteniendo así un resultado ponderado de cada factor.
- Se obtuvo el total ponderado, sumando todos los resultados ponderados anteriores.

La suma de los resultados ponderados de esta matriz (MEFE), está por encima del 2.5, lo que indica que la situación externa es favorable para la compañía DISTRIBUIDORA DE CARGA CDC LTDA, encontrándose en un entorno de oportunidades como son la disponibilidad de crédito; que permite a CDC contar con un capital para llevar a cabo sus inversiones además se convierte en recursos que son usados para las necesidades de la misma, Crecimiento PIB; es una variable relevante debido a que el resultado de la producción nacional e internacional se convierte en una oportunidad para atraer nuevos clientes y transportar dichas mercancías, por otro lado las importaciones y exportaciones juegan un papel fundamental ya que el resultado de dichas transacciones generan trabajo para el sector de transporte de mercancía, la importancia de contar con una tecnología básica para el sector permite la adquisición de un parque automotor sofisticado para el transporte de mercancía con garantías como seguridad y calidad generando satisfacción al cliente. Otro factor clave para el buen desempeño de CDC, son la disponibilidad de sistemas de información, debido a que tenemos un canal de comunicación con los vehículos, el estado de la mercancía y su ubicación, permitiendo que el cliente tenga acceso a la información del estado de la mercancía. La capacidad tecnológica de la competencia es un factor que permite establecer puntos de comparación con la competencia lo cual se convierte en una referencia a

seguir y a la vez se convierte en un reto a superar; la actitud frente a la calidad y el servicio, es un tema que se deben conocer todas las unidades de la compañía, teniendo una conciencia y una cultura de calidad y servicio para ofrecer buenos niveles de calidad a la hora de prestar el servicio. La movilidad del sector (entrada/salida de empresas) es un factor muy variable ya que el capital y el posicionamiento que se necesita para mantenerse en el sector es muy alto y así como entran muchas empresas también otras tienden a desaparecer lo cual es positivo para CDC porque la competencia se reduce permitiendo que los clientes del sector se fidelicen e incrementen siendo clientes promotores de la Compañía Distribuidora de Carga. Por lo anterior podemos deducir que la matriz; arrojando como resultado (3.54).

Por otra parte no se puede dejar de lado las amenazas que rodean a CDC; las cuales son el nivel de inflación y el crecimiento de la población, donde se les debe dar un cuidado minucioso y disminuir sus efectos negativos. Para concluir se puede decir que predominan las oportunidades como factores claves para el éxito, arrojan un escenario propicio para la implementación de un Sistema de Gestión de calidad.

5.7 MATRIZ DOFA

5.7.1 Análisis – FO

Cuadro 6. Estrategias FO

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
F1: Posicionamiento de la empresa	O1: Disponibilidad de crédito
F2: Crecimiento económico de la empresa	O2: Crecimiento importaciones y exportaciones
F3: Crecimiento de los clientes efectivos y potenciales	O3: Actitud empresarial frente a la calidad y el servicio
F4: Capital disponible	O4: Regulación y exigencias en temas de calidad
F5: Uso del pensamiento estratégico	O5: Crecimiento del PIB
F6: Nivel del rentabilidad	O6: Avances tecnológicos
F7: Parque automotor sofisticado	
F8: Enfoque en el cliente	
ESTRATEGIAS	
F1-F4-F5-F8-O3: Implementar de manera formal un SGC	
F4-F6-O6-O2: Compra de equipo de transporte para ampliar la cobertura del servicio	
F1-F4-F5-F8-O3-O4: Capacidad constante para brindar un servicio de calidad	
F1-F3-F5-F8-O2-O5: Establecer alianzas directamente con los productos	
F3-F4-F7-F8-O1-O6: Mejorar los tiempos de entrega	

5.7.2 Análisis– FA

Cuadro 7. Estrategias FA

FORTALEZAS (F)	AMENAZAS (A)
F1: Posicionamiento de la empresa	A1: Movilidad del sector (entrada/salida de empresas)
F2: Crecimiento económico de la empresa	A2: Nivel de inflación
F3: Crecimiento de los clientes efectivos y potenciales	A3: Problemas de orden publico
F4: Capital disponible	A4: Nivel de exigencias de los clientes
F5: Uso del pensamiento estratégico	A5: Capacidad tecnológica de la competencia
F6: Nivel del rentabilidad	A6: Implementación del SGC de la competencia
F7: Parque automotor sofisticado	
F8: Enfoque en el cliente	
ESTRATEGIAS	
F1-F2-F3-F5-F8-A1-A4-A5: Obtención de crédito para montar nuevas oficinas en la ciudad	
F1-F2-F4-F7-F8-A4: Mejorar la calidad del servicio	
F5-F2-F8-A4-A5-A6: Estandarizar los procesos para aumentar los niveles de efectividad	
F1-F2-F4-F7-F8-A4-A5: Ofrecer una nueva línea de servicio que nos diferencie de la competencia	

5.7.3 Análisis – DO

Cuadro 8. Estrategias DO

DEBILIDADES (D)		OPORTUNIDADES (O)	
D1: Ausencia de un área de gestión de la calidad		O1: Disponibilidad de crédito	
D2: Ejecución de los procesos de manera empírica		O2: Crecimiento importaciones y exportaciones	
D3: Ausencia de provisión de recursos para la gestión de calidad		O3: Actitud empresarial frente a la calidad y el servicio	
D4: ausencia de personal capacitado en temas de calidad		O4: Regulación y exigencias en temas de calidad	
D5: Ausencia de una cultura de calidad		O5: Crecimiento del PIB	
D6: Ausencia de motivación y liderazgo		O6: Avances tecnológicos	
D7: Ausencia de evaluación de la prestación del servicio			
ESTRATEGIAS			
D2-D3-D5-O3-O4: Crear un área para el sistema de gestión de calidad			
D3-D6-O3-O4-O6: Contratar personal experto en la implementación del SGC			
D3-D7-O1-O2-O3-O4-O5: Implementación de paquetes de datos administrativos y contables para modernizar y mejorar los procesos			
D3-D4-D6-D7-O3-O4: Generar cultura y compromiso organizacional en temas de calidad			
D2-D3-D6-O3-O4-O6: Reducción de costos en los procesos			

5.7.4 Análisis DA

Cuadro 9. Estrategias DA

DEBILIDADES (D)		AMENAZAS (A)	
D1: Ausencia de un área de gestión de la calidad		A1: Movilidad del sector (entrada/salida de empresas)	
D2: Ejecución de los procesos de manera empírica		A2: Nivel de inflación	
D3: Ausencia de provisión de recursos para la gestión de calidad		A3: Problemas de orden público	
D4: ausencia de personal capacitado en temas de calidad		A4: Nivel de exigencias de los clientes	
D5: Ausencia de una cultura de calidad		A5: Capacidad tecnológica de la competencia	
D6: Ausencia de motivación y liderazgo		A6: Implementación del SGC de la competencia	
D7: Ausencia de evaluación de la prestación del servicio			
ESTRATEGIAS			
D1-D3-D4-D5-D6-A4: Despertar en la gerencia la necesidad de implementar el área de SGC			
D3-D4-D5-D6: Hacer alianzas con entes reguladores para la capacitación del personal en temas de calidad			
D5-D6-A5: Crear comités de calidad en las diferentes áreas de la empresa			
D1-D5-D6-A4-A5: Construir un aprendizaje organizacional; basado en la calidad en todos los niveles jerárquicos			

La planeación estratégica de CDC LTDA está basada bajo el análisis de la matriz DOFA, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores que constituyen a su desarrollo por medio de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a las cuales se enfrenta. Para elaborar esta matriz se tuvo en cuenta lo siguiente:

- **Debilidad.** Es un factor interno negativo, que se genera de la gestión de la empresa misma, y que puede estar acompañada de situaciones indeseadas
- **Oportunidad.** Es un factor externo positivo, generado del entorno, donde la empresa no interviene, pero donde se localizan oportunidades de mejora o aprovechamiento
- **Fortaleza.** Factor interno positivo, que se deriva de lo bueno que tiene la empresa y es generado de su gestión, lo cual se convierte en algo favorable para su éxito.
- **Amenaza.** Factor externo negativo, que está dentro del entorno que rodea a la empresa y que no depende de ella, pero que la puede perjudicar.

Por lo anterior:

- Se formuló una lista de las diferentes debilidades de la Compañía Distribuidora de Carga CDC. Analizadas en el entorno de su ambiente.
- Se formuló una lista de las diferentes oportunidades de la Compañía Distribuidora de Carga CDC.
- Se formuló una lista de las diferentes fortalezas de la Compañía Distribuidora de Carga CDC.
- Se formuló una lista de diferentes amenazas para la Compañía Distribuidora de Carga CDC.
- Se formularon una serie de estrategias que son el resultado de los cruces de las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas, de esta manera: análisis **F-O** (ver cuadro 6), análisis **F-A** (ver cuadro 7), análisis **D-O** (ver cuadro 8), análisis **D-A** (ver cuadro 9).

La importancia de la implementación un SGC en la Compañía Distribuidora de Carga, nace de la necesidad de eliminar aquellas situaciones indeseadas que obstaculizan la mejor prestación del servicio de transporte de carga, permitiendo la estandarización de procesos, levantamiento de documentos y registros que generan evidencia de las actividades que se llevan a cabo en cada una de las dependencias de la empresa, las cuales juegan un papel fundamental de ahí que el compromiso de la calidad debe empezar por la alta dirección y ser transmitido ha toda la Compañía en pro de alcanzar un aprendizaje organizacional enfocado a la calidad y el mejoramiento continuo.

6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.1 MISIÓN

La compañía distribuidora de carga Ltda. Es una empresa de logística de transporte de mercancía a nivel nacional, nuestro compromiso es con la satisfacción del cliente mediante la aplicación de estándares y procesos eficientes, seguros con el apoyo de un talento humano competente y comprometido.

6.2 VISIÓN

Posicionar nuestra empresa dentro del sector transportista, como una de las mejores, tanto a nivel regional, nacional e internacional, siendo reconocida por la calidad en la prestación de sus servicios y partícipe del crecimiento empresarial de nuestros clientes.

6.3 POLITICA DE CALIDAD

Prestar servicio de almacenamiento, transporte y distribución de bienes y mercancías, buscando satisfacer los requisitos de nuestros clientes ofreciendo un servicio eficiente, cumpliendo los requisitos legales y normatividad que rigen nuestra labor y con procesos controlados, garantizando con ello el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

6.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

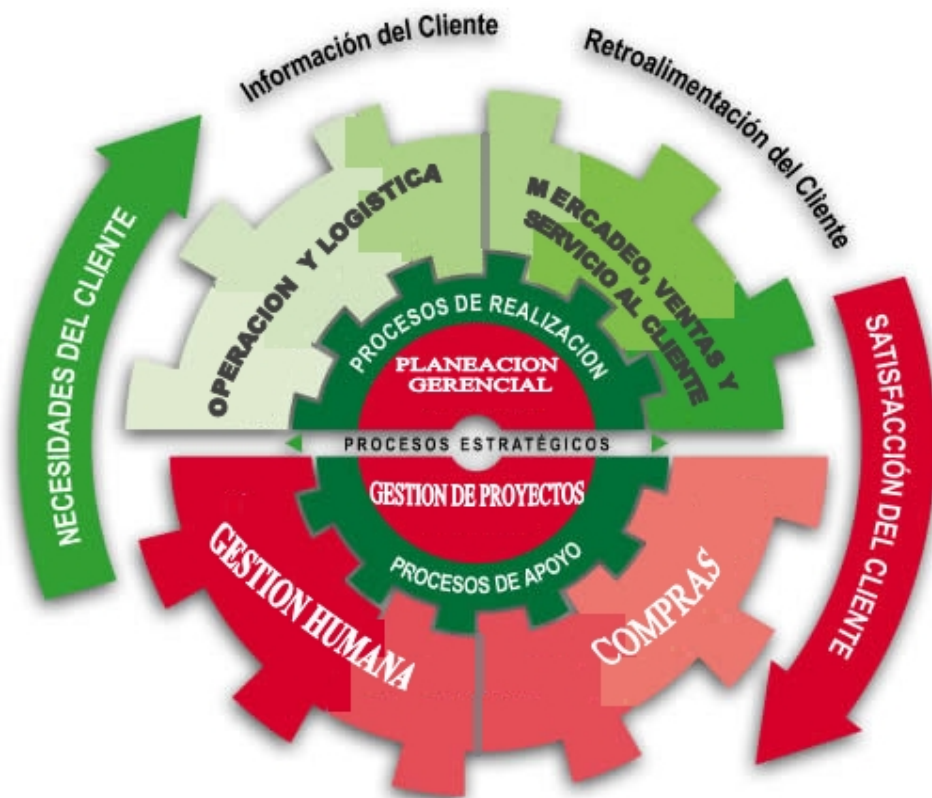
- Mejorar y mantener la confianza de los clientes, mediante calidad y seguridad del servicio.
- Garantizar que el proceso de selección de personal este enfocado a cumplir con los perfiles establecidos, las necesidades del cliente y la visión de la empresa.
- Ampliar la cobertura en el mercado regional que garantice una sostenibilidad económica y mayor rentabilidad para la empresa.
- Disminuir los siniestros reales y potenciales.

6.5 PRINCIPIOS Y VALORES

- **Honestidad:** todos nuestros procesos son transparentes y actuamos con convicción ética.
- **Responsabilidad:** Garantizamos el total cumplimiento en nuestras operaciones con agilidad y esmero.
- **Respeto:** Respetamos el quehacer de nuestros clientes y colaboradores, como partícipes del desarrollo de nuestro país.
- **Mejoramiento Continuo:** No escatimamos esfuerzos en la búsqueda de la perfección para exceder las expectativas de calidad de nuestros clientes.
- **Seguridad:** Nuestros procesos son garantía para que sus mercancías se conserven intactas y lleguen a su destino en perfecto estado

6.6 MAPA DE PROCESOS.

Figura 1. Mapa de Procesos.



7 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una manera de planificar los procesos y de ahí en adelante su gerenciamiento, es mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos. Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios.

- **Estratégicos.** Define las directrices y políticas de la COMPAÑIA DISTRIBUIDORA DE CARGA y objetivos para lograr un acercamiento entre lo ofrecido por la empresa y lo requerido por el cliente. Hace seguimiento al cumplimiento y a la eficiencia de los procesos. Identifica y asigna los recursos necesarios para la gestión correcta de la organización. Este nivel está compuesto por procesos o procedimientos que se encuentran registrados en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS GDP-REG-04. (ver anexo H)

- **De Apoyo.** Es el conjunto de actividades orientadas a facilitar la gestión Empresarial con sus componentes. Este nivel está compuesto por procesos o procedimientos que se encuentran registrados en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS GDP-REG-04. (ver anexo H)

- **De Realización.** Es el conjunto de actividades planificadas y controladas, Orientadas al cubrimiento de las necesidades del cliente. Para COMPAÑIA DISTRIBUIDORA DE CARGA el S.G.C. abarca los siguientes procesos de realización:
 - Operación y logística GDP-DOC-04 (Ver anexo B)
 - Mercadeo, ventas y servicio al cliente GDP-DOC-03 (Ver anexo B)

Además se determina la secuencia e interacción de estos procesos mediante los documentos; Caracterización de Procesos gestión Humana GDP-DOC-02 (Ver anexo B), Mercadeo, ventas y servicio al cliente GDP-DOC-03 (Ver anexo B), Operación y logística GDP-DOC-04 (Ver anexo B), Compras GDP-DOC-05 (Ver anexo B), Planeación gerencial GDP-DOC-06 (Ver anexo B), Gestión de proyectos GDP-DOC-07 (Ver anexo B), y se describe gráficamente en el Mapa de procesos.

Presentación de los formatos de caracterización de los procesos de la Compañía Distribuidora de Carga CDC LTDA.

8 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.

La programación de las auditorías internas la hará el Coordinador de Calidad con la aprobación del Gerente, para esto se diligenciará el REGISTRO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS GDP-REG-10 (Ver anexo C), una vez aprobadas se informará al personal que se va a auditar.

Se realizarán 2 auditorías internas en el año, en ellas se auditarán los procesos gerenciales, de soporte y apoyo y los procesos operativos. Adicionalmente se programarán auditorias en contratos específicos, cuando haya evidencias que lo ameriten o sea solicitud del cliente. Mediante el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA GDP-PRO-04 (Ver anexo D), FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS GDP-REG-11 (Ver anexo E) Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME GDP-REG-13 (ver anexo F).

9 PLAN DE MEJORAMIENTO

La Compañía Distribuidora de Carga ha establecido el proceso de Mejoramiento Continuo y garantiza la mejora continua a través de plan de mejoramiento general, y los planes de mejoramiento específicos de cada proceso, basado en los resultados de auditorías internas de calidad, informes de quejas, reclamos y solicitudes, y resultados de la implementación de indicadores de gestión. Lo anterior con el fin de mantener el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Ver Anexo D)

CONCLUSIONES

La implementación de un SGC en la Compañía Distribuidora de Carga CDC LTDA, se convierte en una herramienta de vital importancia, puesto que este permite armonizar los elementos o componentes de esta organización de tal manera que le permita a la misma responder de manera efectiva a todas sus necesidades, generando satisfacción al cliente y a sus grupos de interés.

El estilo de dirección de las organizaciones no es siempre el mismo, este difiere según el tipo de organización, este debe adaptarse a las situaciones y a los individuos, y es aquí donde los directivos de la Compañía Distribuidora de Carga CDC LTDA, deben comprender que su poder no debe basarse en una autoridad intransigente, si no por el contrario deben ser líderes, puesto que para la implementación del un SGC es muy importante que todos los individuos involucrados brinden su aporte para que el desarrollo de lo procesos encaminados a la mejora sean coherentes con los objetivos organizacionales de esta empresa.

Las organizaciones en general deben conocer que por el hecho de ser competitivas, no quiere decir que deben suspender sus procesos de mejora continua, por el contrario deben estar al pendiente de formular cada vez mas nuevas estrategias o herramientas que le permitan aplicar una mejorar continua, y lograr que el sistema sea sostenible y continuo .

La innovación es una estrategia que debe prevalecer en cualquier organización, los SGC permiten a la compañía evolucionar en la forma de hacer las cosas, en la manera de prestar el servicio al cliente para que estos se sientan persuadidos para adquirir dichos servicios, teniendo como resultado clientes satisfechos y promotores de la compañía.

Las regulaciones y exigencias en temas de calidad se convierten en una oportunidad para la Compañía Distribuidora de Carga CDC LTDA, ya que gracias a ellas se adopta una cultura de calidad, donde los principales actores deben ser el talento humano, que poco a poco construyen un aprendizaje organizacional, donde las cosas se hacen bien desde el principio, evitando así situaciones indeseadas.

La calidad es uno de los temas que está de moda, y las organizaciones que quieren sobrevivir con éxito dentro del mercado tan competitivo, deben ser consientes de que deben implementar dicho sistema para seguir compitiendo con resultados exitosos, y pensar siempre en una cultura y compromiso enfocados a la calidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que antes de dar lugar a la implementación del SGC la Compañía Distribuidora de Carga, convoque al personal vinculado para socializar la situación actual de la misma con respecto a la importancia de dicha implementación y a las veces construir una cultura de calidad generando seguridad y satisfacción en la prestación del servicio.

Se recomienda que el emprendimiento de acciones que den lugar a la implementación del SGC de la empresa vayan siempre acompañadas de un sistema de control y de seguimiento, con el fin de dar lugar de manera permanente a procesos de retroalimentación y de esta manera sea posible corregir no conformidades oportunamente, evitando con ello situaciones no deseadas.

Se recomienda que la alta dirección se comprometa y provea los recursos necesarios para que la implementación de un SGC se haga realidad y que arroje los resultados planeados.

Garantizar que el servicio cumpla con las expectativas de los clientes, manteniendo una constante comunicación y teniendo en cuenta cada una de sus sugerencias, quejas y reclamos.

Se recomienda brindar los escenarios necesarios para la implementación de un SGC, así como un continuo control permitiendo que este sea sostenible a largo plazo y sus beneficios se mantengan.

BIBLIOGRAFIA.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. NTC ISO 9001:2008. Bogotá D.C.: El instituto, 2008.

_____. Directrices para la auditoria de los sistemas de la gestión de la calidad y/o ambiental. ISO 19011:2002. Bogotá D.C.: El instituto, 2002.

_____. Sistemas de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2005. Bogotá D.C.: El instituto, 2005.

ANEXOS

ANEXO A. Diagnostico Estratégico.

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD													
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	x					CDC carece de un sistema formal de calidad, todo lo existente se maneja empíricamente	N/A					
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	x					x	x	x	x	x	Se identifica los procesos y las actividades que se desarrollan pero no tienen un control adecuado de cómo se realiza el trabajo dentro de la empresa	N/A
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	x					x	x	x	x	x	La organización no cuenta con un manual de calidad	N/A
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	x					x	x	x	x	x	No se ha implementado procesos de control	N/A

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.			X			La dirección participa activamente en el procesos de implementación de la Norma ISO 9001:2008, pero no cuenta con ninguna evidencia	N/A
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular			X			Identifica las necesidades y da alternativas de cómo satisfacer al cliente	N/A
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios		X				La organización cuenta con toda la normatividad que rige a la misma	Normograma
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X					La organización no cuenta con una política de calidad	N/A
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad	X					La organización no cuenta con una política de calidad	N/A
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X					La organización no cuenta con una política de calidad	N/A
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X					La organización no cuenta con una política de calidad	N/A

5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	x					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	x					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	X					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	x					La organización no tiene establecido objetivos de calidad	N/A
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.				X		la comunicación dentro de la organización es oportuna, veraz permitiendo involucrar a todo el personal	N/A

	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.	x						La organización no tiene definido al personal que participara en la implementación de la norma ISO 9001:2008	N/A
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	x						No solo se comunica lo referente al desarrollo del trabajo	N/A
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	x						No se ha dado a conocer sobre la implementación del SGC	N/A
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X						La organización no tienen implementado el SGC	N/A
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X						La organización no tienen implementado el SGC	N/A
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X						La organización no tienen implementado el SGC	N/A
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X						La organización no tienen implementado el SGC	N/A

	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X						La organización no tienen implementado el SGC	N/A
--	--	---	--	--	--	--	--	---	-----

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS									
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.					X		La organización está dispuesta a asignar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC	N/A
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.					X		La organización permite la participación de todo el personal	N/A
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas					X		El talento humano que tiene la organización es calificado y cualificado	Hojas de vida
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.					X		Las instalaciones de la organización cumplen con los requisitos y los estándares de desarrollar un trabajo seguro	N/A
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.					X		El ambiente de trabajo está acorde al buen desarrollo de las actividades	N/A

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:							
	a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC	X						
	b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto	X						
7.1 Planificación de la realización del producto	c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos	X						
	d. La definición de los registros que se deben llevar.	X						
	La organización no cuenta con un sistema de evidencias que registren el funcionamiento de las actividades a desarrollar						N/A	
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar el producto.	X					La planificación esta documentada mediante evidencias empíricas que no indican paso a paso los procesos	N/A
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.		X				los procesos de interacción con el cliente se han basado en la atención de sus quejas y reclamos frente al servicio	N/A
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X					No existe ningún tipo de registro	N/A

	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.					X		La organización está en constante comunicación con el cliente permitiendo identificar cuáles son sus requerimientos y expectativas frente al servicio	N/A
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X						No aplica	N/A
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	X						No aplica	N/A
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X						No aplica	N/A
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X						No aplica	N/A
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X						No aplica	N/A
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X						No aplica	N/A

	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X					No aplica	N/A
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.	X					La organización no tiene definido un proceso de compras	N/A

7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.	X						Todos los procesos se manejan tradicionalmente sin tener ningún registro de lo que se desarrolle	N/A
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X						No se han identificado actividades de validación	N/A
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X						No se han definido	N/A
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X						No se han definido	N/A
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X						No se han definido	N/A
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X						No se han definido	N/A
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que	x						No se ha realizado ningún procesos de control	N/A

	siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.							
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.					X	La organización cuenta con un sistema de seguridad y unas buenas prácticas de manipulación del producto	N/A
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.				X		La preservación de los productos son adecuados pero les hace falta los registros y la documentación de cómo se debe realizar este proceso	N/A
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.	X					No se ha realizado	N/A
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.			X			Se utiliza medios de seguimiento adecuados para la toma de decisiones efectiva de acuerdo al sistema de seguridad	N/A
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.			X			La organización tiene en cuenta la verificación de cada uno de sus sistemas para mejorar el servicio	N/A
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X					No	N/A

	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X						No hay evidencias	N/A
--	---	---	--	--	--	--	--	-------------------	-----


8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA									
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
8.2 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.	X						La organización no ha realizado proceso de medición y mejora	N/A
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A

	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						No existe de manera formal un SGC	N/A

	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
8.3 Control del producto no conforme	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, 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.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.	X						No existe de manera formal un SGC	N/A

	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X					No existe de manera formal un SGC	N/A
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X					No existe de manera formal un SGC	N/A

ANEXO B. Ficha de caracterizaciones

	Tipo DOCUMNETO	Código GDP-DOC-02	Versión 1	Página 53 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN HUMANA			

OBJETIVO: Suministrar el talento humano competente, que permita un desempeño laboral óptimo, orientado al cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2008.

INDICADORES:

- Evaluación de competencias y desempeño
- Cumplimiento de capacitaciones
- Eficacia de capacitaciones
- Clima laboral

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Entorno interno y externo	Necesidades de la empresa	Definición del perfil ocupacional, reclutamiento interno o externo y selección.	Jefe de personal. Jefe de gestión humana.	Personal idóneo	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
	Personal seleccionado	Programas de inducción y entrenamiento	Jefe de gestión humana y el responsable del entrenamiento.	Personal entrenado	

Caja de compensación, Ministerio de protección social	Protección y seguridad social	Contratación del personal	Jefe de gestión humana	Cumplimiento legal	
ARP, EPS y Código sustantivo del trabajo	Protección y seguridad social	Entrega de dotación	Jefe de gestión humana	Cumplimiento de los programas de seguridad industrial y leyes legales.	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
Caja de compensación	Necesidades internas y análisis de las inconformidades presentadas en los procesos	Gestión de capacitación y formación de acuerdo al cronograma interno y cronograma de salud ocupacional	Jefe de gestión humana y personal idóneo	Personal capacitado.	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
Todos los procesos de la empresa	Necesidades de que la calidad de los procesos se mantengan dentro de las normas	Medición del desempeño	Jefe de personal	Herramientas de mantenimiento del desempeño con calidad.	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
ARP, EPS y Código sustantivo del trabajo	Necesidades y seguridad del cliente interno	Bienestar social	Jefe de gestión humana	Cumplimiento del programa de salud ocupacional y bienestar social	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
HACER.					
	Solicitudes y propuestas	Realizar reuniones de COPASO	Jefe de gestión humana	Protección y beneficios del personal e infraestructura	Todos los procesos de la empresa
	Necesidades de la empresa	Establecer requerimientos del personal	Jefe de gestión humana	Perfil del cargo	Todos los procesos de la empresa
	Requerimientos del personal	Análisis y descripción del cargo	Jefe de gestión humana		


Banco de datos: SENA, bolsas de empleo, universidades, publicidad, referencias, etc.	Hojas de vida de los aspirantes enfocados a los requerimientos establecidos.	Comunicación constante con instituciones para seleccionar personal y análisis interno de personal, que cumplan con los requerimientos de la empresa. Reclutamiento interno y externo.	Jefe de gestión humana	Personal para el proceso de selección	Todos los procesos de la empresa. Clientes internos y externos
Grupos de interés	Personal para el proceso de selección	Entrevista de personal	Jefe de personal	Personal seleccionado	Todos los procesos de empresa
		Selección de personal	Jefe de personal. Jefe de gestión humana		
Grupos de interés	Personal seleccionado	Inducción de personal	Jefe de gestión humana	Personal competente	Todos los procesos de empresa
		Entrenamiento y capacitación			
Grupos de interés	Necesidades de trabajadores competentes	Coordinación del programa de salud ocupacional	Jefe de gestión humana	Talento humano con conocimiento y compromiso con la empresa	Todos los procesos de empresa
		Suministro de recursos para entrenamiento y dotación		Satisfacción de personal	
		Incentivos			
Todos los procesos de la empresa		Elaboración de nomina de pagos	Jefe de personal	Liquidación de nomina	Todos los procesos de empresa
VERIFICAR.					
ARP Y EPS	Diagnostico del clima laboral	Verificar registros de empleados en ARP y EPS	Jefe de gestión humana	Actualización de registros	Todos los procesos de empresa

Todos los procesos de empresa		Evaluación de resultados de evaluación de desempeño y competencias	Jefe de personal	Indicador de evaluación de desempeño y competencias	Todos los procesos de la empresa y el cliente interno
Personal de la empresa	Desempeño laboral	Verificar cumplimiento de capacitaciones y entrenamiento	Jefe de gestión humana	Toma de decisiones para plan de acción	
Personal de la empresa	Desarrollo del personal interno	Verificar el cumplimiento de reclutamiento y selección	Jefe de personal		
	Actas de dotación	Verificar recursos	Jefe de gestión humana		
Personal de la empresa	Actas y capacitaciones	Seguimiento al programa de salud ocupacional	Jefe de gestión humana	Satisfacción del cliente interno	
ACTUAR.					
Informes de evaluaciones		Acciones correctivas y preventivas	Jefe de gestión humana - Gerencia	Mejoramiento del clima laboral	Todos los procesos de la empresa
		Toma de acciones correctivas y preventivas			

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
			Actas GHA-REG-01
Recursos materiales y económicos	Banco de hojas de vida	Resultados de evaluaciones	Memorias de capacitación GHA-REG-02
			Test de selección de personal GHA-REG-03
Recursos humanos	Normatividad en salud, riesgos y pensiones	Inspecciones de la ARP y Ministerio de protección social	Evaluación del clima organizacional GHA-REG-04
Medios audiovisuales			Entrevista selección de personal GHA-REG-05
Asesorías externas			Evaluación del capacitador GHA-REG-06
	Manual de funciones GHA.REG-01	Comité de calidad	Evaluación del desempeño y competencias GHA-REG-07
	Reglamento interno	Auditorías internas	Formato de hoja de vida GHA-REG-08

	Programa de salud ocupacional y seguridad		Cronograma de actividades de inducción GHA-REG-09
	Procedimiento de gestión humana GHA-PRO-01		Listado de asistencia GHA-REG-10
	Nomina		Registro entrega de dotación GHA-REG-11
	Contrato individual de trabajo GHA-DOC-01		Registro de verificación de elementos de trabajo GHA-REG-12
	Contrato de servicios profesionales GHA-DOC-02		Registro suministro de elementos de trabajo GHA-REG-13
	Folletos de inducción		Registro de dotación GHA-REG-14
			Cronograma de entrenamiento GHA-REG-15
			Registro cronograma de capacitación interno GHA-REG-16
			Cronograma de salud ocupacional GHA-REG-17
			Programa de vacaciones GHA-REG-18

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
---------------------------	--------------------------	--------------------------

	Tipo DOCUMNETO	Código GDP-DOC-03	Versión 1	Página 58 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO MERCADEO, VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE.			

OBJETIVO: Ampliar y Fidelizar el número de clientes y atender las solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos; para lograr la satisfacción de nuestros clientes tanto interno como externo

INDICADORES:

- Cumplimiento de entregas sin novedad.

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Información de la empresa	Recomendaciones, información	comunicación	Servicio al cliente	Informe de solicitudes y devoluciones	Despachos y almacén
	Novedades	Actividades encaminadas a la gestión de devoluciones			
devoluciones	Quejas y reclamos	Gestionar la solución a quejas y reclamos		Reporte de quejas o reclamos presentados	Todos los procesos de la empresa, cliente externo
Clientes externos e internos					
Entorno del sector	Mercado potencial	Contactar nuevos clientes	Servicio al cliente	Citas con clientes potenciales	Mercadeo y ventas

transporte de mercancía	Oferta y demanda, análisis de la competencia	Proyección de precios y promociones, planificación de estrategias de mercado	Gerencia	Planes de mercado	
	Comportamiento del mercado			ventas	
HACER.					
Cliente externo	Información de gestión de solicitudes, devoluciones, quejas y reclamos	Seguimiento a solicitudes, devoluciones, quejas y reclamos	Servicio al cliente	Solicitud de quejas y reclamos resueltas, reporte de novedades y devoluciones	Todos los procesos de la empresa. Despachos y almacén
	Solicitud de clientes	Genera información de recogidas en el sistema		Información de recogidas en el sistema	
Elaboración de remisiones y manifiesto para envío de recogidas y devoluciones		Remisiones, manifiestos para envío de recogidas y devoluciones			
Información de solicitud del cliente	Solicitar autorización para manejo de mercancía	Autorizaciones del manejo de mercancía		Despachos y almacén	
	Información de necesidades del cliente	Elaboración de propuestas	Gerencia	Aceptación o rechazo de propuestas	Servicio al cliente
Gremio transportador	Información de actividades sobre el gremio	Gestión de relaciones públicas en el sector		Nuevos contactos con clientes potenciales	
	Planes de mercado, Recursos humanos, financieros, físicos	Ejecutar estrategias de mercadeo propuestas		Posicionamiento del servicio	
Mercado externo	Canales de distribución, disponibles en cada región	Contactar y mantener relaciones con canales de distribución		Subcontrato de transporte con los canales de distribución de cada	Despachos y almacén

				región	
VERIFICAR.					
Todos los procesos	Quejas y reclamos del periodo	Evaluación de resultados de quejas y reclamos	gerencia	Indicador disminución de reclamos	Gestión de proyectos
Despachos y almacén	Reporte de novedades	Verificar, actualizar y enviar reportes	Gerencia	Actualización de reporte de novedades	Despachos y almacén
	Solicitud de clientes	Seguimiento de atención de las solicitudes de clientes		Satisfacción del cliente	Todos los procesos
	Propuestas rechazadas	Análisis de causas de rechazo de propuestas	Gerencia	Plan de acción	Todos los procesos de la empresa
Despachos y almacén	Comportamiento de canales de distribución	Verificar cumplimiento de los canales de distribución		Toma de decisiones sobre la relación comercial con el canal de distribuciones	Todos los procesos de la empresa
ACTUAR.					
	Resultados de evaluación de indicadores	Análisis de indicadores y cumplimiento de objetivos	Servicio al cliente y Gerencia	Toma de acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos de la empresa
	Planes de mejora	Toma de acciones correctivas y preventivas		Implementación de los planes de mejora	Todos los procesos de la empresa

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
Recurso humano	Base de datos de los clientes	Resultados de evaluación	Formato de solicitudes quejas y reclamos MSC-REG-01
Recursos material y económico	Instructivo de recogidas MSC-INS-01		Reporte de devoluciones MSC-REG-02
Medios magnéticos	Instructivo de manifiesto MSC-		Informe de novedades MSC-REG-03

	INS-02		
	Instructivo de aceptación de clientes MSC-INS-03	Auditorías internas	Coordinación y programación de citas MSC-REG-04

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
---------------------------	--------------------------	--------------------------

	Tipo DOCUMNETO	Código GDP-DOC-04	Versión 1	Página 62 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE OPERACIÓN Y LOGISTICA.			

OBJETIVO: Garantizar que la mercancía se despache de acuerdo a las exigencias y necesidades del cliente.

INDICADOR:

- Despachos generados sin retraso.

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Clientes externos	Mercancía sin revisar	Recepción de mercancía	Auxiliar de almacén	Ingreso de mercancía	Almacén
	Mercancía ingresada y planilla de origen	Inventario de mercancía contra planilla de origen	Auxiliar de almacén	Control de inventario de planilla	Almacén
	Mercancía ingresada	Diligenciar planilla de recepción de mercancía	Auxiliar de almacén	Control de recepción de mercancía	Almacén
	Control de recepción de mercancía	Revisión de mercancía con novedad	Coordinador de almacén	Registro de inventario de novedades	Almacén
Despachos	remisiones	Recepción de documentos	Auxiliar de despachos	Control de ingreso de documentos	Despachos
Despachos y cliente externo	Ingreso de documentos contra planilla de origen	Realizar inventario físico de documentos contra planilla de origen	Auxiliar de despachos	Control de remisiones contra planilla	Todos los procesos de la empresa y clientes externo
Clientes externos	Control de documentos contra planilla	Realizar informe de relación de unidades por remitente	Auxiliar de despachos	Informe de unidades por remitente	Almacén
Almacén y despachos	Informe de unidades por remitente, inventario de planilla, planilla de	Generar reporte de descargue	Jefe de almacén	Reporte de descargue	Clientes externos

	recepción de mercancía y registro de inventario de novedades generados por almacén				
Cientes externos	Planilla de origen y pedidos	Generar remesas CDC	Auxiliar de despachos	Soportes CDC	Almacén y despacho
Despacho	Soportes CDC y documentos ingresados	Asociación de remesas, numeración y envío de remesas para solicitar citas	Auxiliar de despachos	Remesas asociadas y solicitudes de citas	Almacén, despachos y servicio al cliente
clientes externos	Información en el sistema por servicio al cliente	Generar plan de recogida y ordenes de cargue	Auxiliar de despachos	Planes de recogidas y ordenes de cargue	Despachos
Servicio al cliente	Autorizaciones, remisiones de devoluciones y ordenes de cargue cumplidas	Se generan remesas a las ordenes de cargue y a devoluciones	Auxiliar de almacén	Remisiones CDC correspondientes a devoluciones y ordenes de cargue	Despachos
HACER.					
Almacén	Mercancía revisada	Clasificación de mercancía por novedades, refrigerados, citas, reparto urbano, reexpediciones y por producto	Auxiliar de almacén	Mercancía almacenada por requerimientos	almacén
Despachos	Remesas asociadas	Clasificación de documentos por zonas y requerimientos	Jefe de almacén	Rutas para elaboración de planillas	Despachos
almacén	Remisiones, soportes CDC y ordenes de cargue	Desasociar remisiones y soportes CDC. Generar planillas de despacho y manifiesto	Auxiliar de almacén	Soporte CDC y planillas originales a archivo, copia de planillas, manifiestos, remisiones y ordenes	Despachos y distribución

				de cargue a distribución	
Despachos	Planillas, manifiesto, remisiones y ordenes de cargue	Zonificación de remisiones por ruta	Jefe de almacén y coordinador de almacén	Control de cargue y arrume de mercancía en vehículo por planilla	Despachos
Despachos	Planillas, manifiestos, remisiones, mercancía y ordenes de cargue	Salida del vehículo con su respectiva documentación	Auxiliar de despachos	Mercancía para distribución	Distribución
Cliente interno	Conductores	Informe de ubicación	Jefe de almacén	Control de vehículo en ruta	Despachos
	Remisiones cumplidas	Elaboración y envío del reporte de entrega por cliente	Jefe de despachos	Reporte de entrega	Cientes externos
	Remisiones de CDC cumplidas	Autoarchivo de remisiones cliente CDC	Auxiliar de despachos	Archivo	Despachos
	Reporte de entrega	Envío de documentos por el cliente	Auxiliar de despachos	Memorandos de envío de documentos	Cientes externos
	Remisiones de CDC correspondientes a devoluciones y ordenes de cargue	Generar planillas de despacho	Auxiliar de despachos	Despacho de devoluciones y ordenes de cargue	Cientes externos
Despacho y distribución	Remisiones, ordenes de cargue sin entregar y con novedad con su respectiva mercancía	Recepción de mercancía correspondiente a devoluciones y ordenes de cargue	Coordinador de almacén	Control de ingreso de mercancía con novedad y mercancía recolectada con ordenes de cargue	Servicio al cliente y despachos
VERIFICAR.					
Distribución	Planillas, manifiestos, remisiones, mercancía y ordenes de cargue	Revisión e ingreso de documentos contra planilla de origen y planes de recogida	Auxiliar de despachos	Remisiones u órdenes de cargue cumplidas o con novedad, remisiones u órdenes de sin entregar para	Despachos, almacén y servicio al cliente


				liberación y planillas	
Despachos, almacén y servicio al cliente. Cliente externo	Remisiones u órdenes de cargue cumplidas o con novedad, remisiones u órdenes de cargue sin entregar para liberar y planillas	Remisiones, ordenes de cargue sin entregar y con novedad se envían a almacén. Remisiones y ordenes de cargue entregadas con sus respectivas con sus respectivas planillas a revisión y análisis	Auxiliar de despachos	Remisiones, ordenes de cargue sin entregar y con novedad a almacén. Aceptación y rechazo de remisiones y planillas cumplidas y analizadas. Planes de recogida y ordenes de cargue aprobadas	Despachos, almacén y servicio al cliente
Despachos, almacén y servicio al cliente	Remisiones, ordenes de cargue, planillas y planes de recogida aprobadas o desaprobadas	Ingreso de información al sistema, se liberan, se cierra o se desaprueban planillas o planes de recogida.	Auxiliar de despachos	Planillas o planes de recogidas cerrados, desaprobados y remisiones u órdenes de cargue cumplidas	Despachos
Despachos	Manifiestos y planillas de despacho correspondientes a devoluciones y ordenes de cargue	Revisión y cumplimiento en el sistema CDC	Auxiliar de despachos	Planillas de devoluciones cerradas a archivo	Despachos
Despachos	Control de ingreso de documentos	Verificación del control de ingreso de documentos	Jefe de despachos	Control de ingreso de documentos	Gestión de proyectos
Despachos	Reporte de descargue	Seguimiento al reporte de descargue	Jefe de despachos	Control de mercancía ingresada y pendiente	Todos los procesos de la empresa
Despachos	Planillas desaprobadas	Seguimiento de remisiones con novedad y pendientes	Coordinador de almacén	Actualización de planillas	Despachos
Despachos	Reporte de entrega	Análisis de tiempos de entregas	Jefe de despachos	Indicador de tiempo de entregas	Gestión de proyectos
Despachos y Almacén	Planes de recogida desaprobadas	Seguimiento de ordenes de cargue	Coordinador de almacén	Actualización de planes de recogida	Despachos
Despachos y Almacén	Planillas, remisiones y planes de recogida	Verificar carpetas de archivo	Jefe de despachos	Control de archivo	Todos los procesos de la empresa

Todos los procesos de la empresa	Formato de inconformidades	Seguimiento y control de inconformidades con el proceso	Jefe de despachos	Planes de acción y estrategias	Todos los procesos de la empresa
Almacén	Mercancía almacenada por requerimientos	Evaluación de la capacidad disponibilidad de almacenamiento de mercancía	Jefe de almacén	Indicador de capacidad de almacenamiento	Gestión de proyectos
Almacén	Control de inventario de planillas y recepción de mercancía	Seguimiento y control de mercancía por planilla	Jefe de almacén	Control eficaz y actualizado de novedades y mercancía	Almacén
Despachos	Control de cargue y arrume de mercancía en el vehículo	Evaluación de manipulación de cargue de mercancía en el vehículo	Jefe de almacén	Mercancía cargada en los vehículos y verificadas	Despachos
Despachos	Control de vehículo en salida ruta y llegada	Control de seguridad del vehículo y mercancía	Jefe de almacén	Indicador de riesgos	Gestión de proyectos
Almacén	Control de ingreso de mercancía con novedad y mercancía recolectada con ordenes de cargue	Seguimiento de mercancía con novedad y recolección de ordenes de cargue	Jefe de almacén	Inventario de mercancía para devoluciones y envió	Servicio al cliente y almacén
ACTUAR.					
	Resultados de la evaluación	Análisis de indicadores y cumplimiento de objetivos	Jefe de despachos y Gerencia	Toma de acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos de la empresa
	Plan de mejoramiento	Toma de acciones correctivas y preventivas		Aplicación del plan de mejoramiento	Todos los procesos de la empresa

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
Recurso humano	Envió de mercancía OYL-DOC-01	Resultados de evaluación	Reporte Open Market OYL-REG-01
Recursos material y económico	Instructivo reporte de descargue OYL-INS-01	Auditoría interna	Reporte ALDIA OYL-REG-02
Medios magnéticos	Instructivo de remisiones OYL-INS-02		Reporte de descargue OYL-REG-03
	Instructivo de manifiesto OYL-INS-03		Informe de devoluciones y recogidas OYL-REG-04
	Instructivo de configuración del plan de recogida OYL-INS-04		Envió de documentos OYL-REG-05
	Instructivo de manejo de documentos OYL-INS-05		Inventario entradas y salidas de mercancía OYL-REG-06
	Instructivo de ingreso de información al sistema por entrega de planilla urbana OYL-INS-06		Control de ingreso y retiro de geles del refrigerador OYL-REG-07
	Instructivo de herramientas básicas programa SILOGTRAN OYL-INS-07		Control de temperatura en el congelador OYL-REG-08
	Procedimiento de operación y logística OYL-PRO-01		Control embalaje cadena de frio OYL-REG-09
	Procedimiento de manejo de empaque y materiales OYL-PRO-02		Formato de reexpediciones OYL-REG-10
	Procedimiento de seguridad de inspección de vehículos OYL-PRO-03		Formato de aéreos OYL-REG-11
	Procedimiento y entrega de mercancía OYL-PRO-04		Control de temperatura en el refrigerador OYL-REG-12
			Control recibo de devoluciones OYL-REG-13
			Control apertura y cierre de almacén OYL-REG-

			14
			Control de monitoreo de cámaras OYL-REG-15

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
---------------------------	--------------------------	--------------------------

	Tipo DOCUMNETO	Código GDP-DOC-05	Versión 1	Página 69 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE COMPRAS.			

OBJETIVO: Garantizar que los materiales, servicios e insumos adquiridos para ejecución de los proyectos sean de excelente calidad y que sus proveedores cumplan con las exigencias de la empresa.

INDICADOR:

- Calificación de proveedores.

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Clientes externos, proyectos y presentación de ofertas	Comunicación de necesidades, requerimientos de adecuaciones y mantenimiento preventivo. Inspección y verificación de bases de datos	Selecciona proveedores	Jefe de gestión humana	Proveedores seleccionados	Cliente externo
		Realizar cotizaciones de materiales	Jefe de gestión humana	Ordenes de pedido	
		Planear la compra de materiales para la ejecución de proyectos	Jefe de gestión humana	Materiales que cumplan con los requisitos	
		Establecer cronograma de mantenimiento preventivo para infraestructura, vehículos, maquinaria y equipo	Jefe de gestión humana	Cronograma de mantenimiento preventivo	Todos los procesos de la empresa
		Recibir y aprobar solicitudes de compra	Gerente	Compras	Cliente externo

HACER.					
Cliente externo	Ordenes de pedidos	Ejecutar compra de materiales o servicios	Jefe de Gestión humana	Registro de compras y ejecución de servicios	Todos los procesos de la empresa
	Proveedores seleccionados	Selección de proveedores con parámetros de seguridad	Gerente	Parámetros de seguridad	
		Realizar seguimiento a los proveedores	Gerente	Control de proveedores	
		Comunicación con los proveedores	Jefe de Gestión humana	acuerdos	
VERIFICAR.					
Todos los procesos de la empresa	Parámetros de seguridad	Verificación y seguimiento de los materiales y servicios comprados que cumplan con las características exigidas	Jefe de gestión humana	Servicios que cumplan o no con los requerimientos	Gestión de proyectos
	Control de proveedores	Verificar el cumplimiento de los proveedores	Jefe de gestión humana	Indicador de cumplimiento en el servicio	
	Registros de compra y ejecución dl servicio	Inspección de infraestructura, vehículos, maquinaria y equipo	Gerente	Formato de inspección de vehículos	
ACTUAR.					
Todos los procesos de la empresa		Actuar de acuerdo a resultados de seguimiento, evaluación a los proveedores	Gerente		
	Inconformidad del servicio y materiales	Tomar acciones preventivas y correctivas	Gerente		

		Comunicación con el proveedor	Gerente		
--	--	-------------------------------	---------	--	--

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
Recurso humano	Procedimiento de compras COM- PRO--01	Resultados de evaluación	Formato de solicitudes de compra COM-REG-01
Recursos material y económico	Solicitud de proveedores	Auditorías internas	Formato de inspección de vehículos COM-REG-02
Medios magnéticos	cotizaciones		Formato de inspección de maquinaria y equipo COM-REG-03
	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores COM-PRO-02		Lista de chequeo de mantenimiento preventivo para vehículos COM-REG-04

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

	Tipo DOCUMENTO	Código GDP-DOC-06	Versión 1	Página 72 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE PLANEACION GERENCIAL.			

OBJETIVO: Establecer estrategias financieras, que conlleven al posicionamiento de la empresa a nivel nacional y mantener de manera equilibrada los recursos económicos necesarios para el normal funcionamiento de la estructura empresarial controlando, planeando, midiendo y verificando las actividades realizadas en la empresa.

INDICADOR:

- Rentabilidad
- Porcentaje del cumplimiento del plan estratégico
- Ejecución del presupuesto financiero.

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Entorno externo	clientes	Establecer las condiciones del contrato y obligaciones de la sociedad	Gerente General	Acuerdos pactados	
Entorno interno y externo	Identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas	Diagnostico de la situación actual de la empresa. Análisis DOFA	Gerente general	Diagnostico para la toma de decisiones	
	Diagnostico	Establecer objetivos, políticas o principios básicos que sirven de guía para la toma de decisiones	Gerente general	Plan estratégico	
	Plan estratégico	Planear la distribución de todos los recursos y el trabajo de la	Gerente general	Planes de actuación a corto, mediano y largo plazo	Gestión de proyectos

		compañía			
	Planes de actuación a corto, mediano y largo plazo	Planificación de inversiones	Gerente general y Jefe de contabilidad y presupuesto	presupuesto	Finanzas
finanzas	Ciclo económico de la empresa (ingresos y egresos)	Establecer la situación financiera actual de la empresa	Jefe de contabilidad y presupuesto	Informes financieros	Finanzas
HACER.					
Cliente externo	Necesidades del cliente	Establecer los requerimientos del servicio	Gerente general	Servicio a prestar	Todos los procesos de la empresa
	Servicio a prestar	Policías de precios	Gerente general	Escala de precios	
	Escala de precios	Definir los descuentos o recargos de acuerdo a las condiciones del servicio	Gerente general	contratos	Compras
Todos los procesos de la empresa	Tendencias, metas, objetivos, reglas y resultados	Delimitar las prioridades estratégicas, definición y escritura	Equipo de trabajo	Propósitos	
Entorno interno y externo	Factores económicos, políticos, sociales y culturales del ámbito interno y externo de la organización	Identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas	Equipo de trabajo	Análisis de la situación actual	
	Análisis de la situación actual	Definir objetivos estratégicos, operacionales o específicos, formular estrategias o acciones generales que muestran la dirección de los recursos	Equipo de trabajo	Planes de acción a corto, mediano y largo plazo y presupuesto	Gestión de proyectos
Cientes externos	Ventas del servicio	Generación de ingresos	Jefe de contabilidad y presupuesto	facturación	

Compras y todos los procesos de la empresa	Gastos de caja menor	Ejecución de gastos	Jefe de contabilidad y presupuesto	Comprobantes de egreso	
	Compras y obligaciones financieras	Pago a proveedores	Jefe de contabilidad y presupuesto	Comprobantes de egreso	
Cliente interno	Salarios y prestación de servicios	Pago a trabajadores	Jefe de contabilidad y presupuesto	Nominas	
Proveedores	Contratos de transporte	Pago a contratistas	Jefe de contabilidad y presupuesto	Comprobantes de egreso	
Entidades del estado	Obligaciones y leyes estatutarias	Pago de aportes parafiscales e impuestos	Jefe de contabilidad y presupuesto	Formularios	
Todos los procesos de la empresa	existencias	Relaciones de provisiones y apropiaciones	Jefe de contabilidad y presupuesto	Registro contable	
	Depreciaciones, créditos y cartera	Relaciones de depreciaciones y amortizaciones	Jefe de contabilidad y presupuesto	Registro contable	
	Facturas, comprobantes de egresos, formularios de aportes, registros contables	Elaboración de informes financieros	Jefe de contabilidad y presupuesto	Situación actual de la empresa	Finanzas y Gerencia
VERIFICAR.					
Todos los procesos de la empresa	Acuerdos pactados	Seguimiento de obligaciones con los clientes externos	Gerente general	Indicadores de cumplimiento de las condiciones pactadas	
Gestión de proyectos	Planes de acción a corto, mediano y largo plazo y presupuesto	Seguimiento a la ejecución de los proyectos, verificando los compromisos pactados en la propuesta inicial	Gerente general	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	
Finanzas	Informes financieros	Seguimiento a la situación actual de la	Gerente general	Indicador financiero	

		empresa			
ACTUAR.					
	Inconformidad del incumplimiento del servicio	Tomar acciones preventivas y correctivas	Gerente general	Plan de acción	
		Actuar de acuerdo a los resultados del seguimiento de los proyectos			

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
Recurso humano	Procedimiento de planeación gerencial PLG-PRO-01	Resultados de evaluación	Comprobante de caja PLG-REG-01
Recursos material y económico			Descripción de factura PLG-REG-02
Medios magnéticos			Formato arqueo de caja PLG-REG-03

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

	Tipo DOCUMENTO	Código GDP-DOC-07	Versión 1	Página 76 de 1
	Título: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTION DE PROYECTOS.			

OBJETIVO: Gestionar todos los proyectos que conlleven al desarrollo de la empresa y a la excelente calidad y seguridad del servicio, planeando, ejecutando, controlando y verificando los proyectos realizados.

INDICADOR:

- Cumplimiento anual de proyectos.

PROVEEDORES	ENTREDAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR.					
Planeación estrategia	Estrategias de calidad y seguridad del servicio	Formulación de proyectos	Jefe de personal	Notificación de proyectos	Todos los procesos de La empresa
Proceso de planeación	Planes y conceptos	Evaluación y viabilidad del proyecto	Jefe de proyectos	Rentabilidad del proyecto	Todos los procesos de la empresa
	Necesidades, investigación e informes de proyectos	Gestionar los recursos externos para los proyectos	Jefe de proyectos	Recursos	Todos los procesos de la empresa
		Planear la ejecución de las actividades y los productos	Jefe de proyectos	Actividades y productos	Todos los procesos de la empresa
HACER.					
Procesos de formulación, investigación, ejecución, coordinación de proyectos	Notificación de proyectos	Elaborar la propuesta y el presupuesto	Jefe de proyectos	Propuesta y presupuesto	Todos los proceso de la empresa
	Propuesta y presupuesto	Enviar a aprobación la propuesta	Jefe de proyectos	Propuesta aprobada	
	Propuesta aprobada	Formalizar el proyecto	Jefe de proyectos	Proyecto a ejecutar	Todos los procesos de la empresa
	Proyecto a ejecutar	Ejecutar las actividades planeadas	Jefe de proyectos	resultados	

	resultados	Gestionar el acta de finalización del proyecto	Jefe de proyectos	Terminación del proyecto	
VERIFICAR.					
	Ejecución del proyecto	Seguimiento de la propuesta	Jefe de proyectos	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	Todos los procesos de la empresa
		Revisar las actividades ejecutadas y los productos	Jefe de proyectos		
		Seguimiento a la ejecución de los proyectos, verificando los compromisos pactados en la propuesta inicial	Jefe de proyectos		
ACTUAR.					
	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	Elaborar un plan de acción para corregir las situaciones que obstaculicen el desarrollo del proyecto	Jefe de proyectos	Proyecto finalizado y verificado	Todos los procesos de la empresa
		Tomar acciones para cumplir con las metas	Jefe de proyectos		

RECURSOS	DOCUMENTACION	MECANISMOS DE CONTROL	REGISTROS
Recurso humano	Mapa de procesos GDP-DOC-01	Resultados de evaluación	Matriz requisitos legales GDP-REG01
Recursos material y económico	Indicadores de gestión GDP-DOC-02		Formato encuesta GDP-REG-02
Medios magnéticos	Elaboración de documentos GDP-PRO-01		Formato encuesta CDC GDP-REG-02-01
	Control de documentos GDP-PRO-02		Registro solicitud de documentos GDP-REG-03
	Control de registros GDP-PRO-		Registro listado maestro GDP-REG-04

	03		
	Auditoría interna GDP-PRO-04		Registro documentos obsoletos GDP-REG-05
	Acciones preventivas, correctivas y de mejora GDP-PRO-05		Control de documentos GDP-REG-06
			Préstamo o distribución de documentos GDP-REG-07
			Registro de documentos externos GDP-REG-08
			Control de registro GDP-REG-09
			Revisión por la dirección GDP-REG-10
			Registro control de producto no conforme GDP-REG-11

ELABORO: Fecha:	REVISO: Fecha:	APROBO: Fecha:
---------------------------	--------------------------	--------------------------

ANEXO C. Programa de auditoría interna de calidad



Tipo REGISTRO	Código GDP-REG-10	Versión 1	Página 1 de 1
Título: PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD			

Objetivo de la auditoria	Verificar el correcto funcionamiento de la implementación del sistema de gestión de calidad a través del cumplimiento de los objetivos de calidad en todos los procesos de la organización.
Alcance de la auditoria	Todos los procesos de la Compañía Distribuidora de Carga: estratégicos, misionales y de apoyo.
Documentos de referencia	ISO 1900011 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SGC Y/O AMBIENTAL
Equipo de Auditoria	Gerente y auditor líder

PROCESO	FECHA	AUDITOR
Direccionamiento Estratégico	7/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión de proyectos	9/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión Financiera	11/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión del Talento Humano	13/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión de Compras	15/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión de mantenimiento	17/Febrero/2012	Auditor líder
Gestión de operación y logística	19/Febrero/2012	Auditor líder
Mejoramiento Continuo	21/Febrero/2012	Auditor líder

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :

Fecha:	Fecha:	Fecha :
--------	--------	---------

	Tipo	Código	Versión	Página
	PROCEDIMIENTO	GDP-PRO-04	1	1 de 1
Título: AUDITORIA INTERNA.				

ANEXO D. Procedimiento de auditoria.

1. OBJETIVO:



Objetividad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y los procedimientos establecidos por la organización.

2. ALCANCE:

A todas las Auditorias Internas de Calidad.

3. DESCRIPCION:

SELECCIÓN DE AUDITOR

Las auditorias internas serán ejecutadas por personas que pertenezcan a La Empresa o de empresas similares al objeto social y que certifiquen como mínimo 24 horas de formación como Auditor Interno, Para asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoria se tendrá en cuenta que los auditores no pueden auditar su propio trabajo.

PROGRAMACION DE AUDITORIA INTERNA

La programación de las auditorias internas la hará el coordinador de calidad con la aprobación del Gerente, para esto se diligenciará el REGISTRO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS una vez aprobadas se informará al personal que se va a auditar.

Se realizarán 2 auditorias internas en el año, en ellas se auditarán los procesos gerenciales, de soporte y apoyo y los procesos operativos. Adicionalmente se programarán auditorias en contratos específicos, cuando haya evidencias que lo ameriten o sea solicitud del cliente.

PLAN DE AUDITORIAS

Con anterioridad a la fecha de auditoria, el auditor formula el plan de auditoria y diligencia REGISTRO PLAN DE AUDITORIA INTERNA y REGISTRO LISTA DE VERIFICACIÓN. Los criterios para la auditoria en el plan de auditoria son definidos por el auditor; sin embargo, siempre se tendrá en cuenta el reporte de no conformidades de anteriores auditorias como primer ítem a verificar.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

El auditor realiza en primera instancia la reunión de apertura, con el personal auditado, manifiesta el alcance, revisan conjuntamente el diligenciamiento del REGISTRO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA la forma como se llevará a cabo y otros aspectos que se consideren necesarios para el buen desarrollo de la misma.

Durante la auditoria, el auditor reunirá toda la información que evidencia el cumplimiento o incumplimiento de los procesos de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El auditor clasifica todos los hallazgos, en conformidades, observaciones y no conformidades, manifestando detalladamente las evidencias encontradas.

El auditor revisa y analiza toda la información y prepara la reunión de cierre.

En la reunión de cierre, el auditor, describe los hallazgos encontrados, las conclusiones y si lo considera conveniente manifiesta recomendaciones para el mejoramiento. Se estipula un tiempo prudencial para que se tomen acciones para corregir las no conformidades.

INFORME DE AUDITORIA

El auditor realiza el informe objetivo, claro y conciso, donde manifiesta el análisis de la auditoria, aspectos positivos, negativos, conformidades, observaciones, no conformidades, conclusiones y recomendaciones. Este informe es entregado diez días después de efectuada la auditoria en el REGISTRO INFORME DE AUDITORIA

PLAN DE MEJORAMIENTO

Si del informe de auditoria resultan no conformidades estas son registradas por el coordinador de calidad como Solicitud de Acción correctiva en el REGISTRO SOLICITUD DE ACCION PREVENTIVA O CORRECTIVA si se presentan observaciones se generan en el REGISTRO PLAN DE MEJORAMIENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Fecha:	Fecha:	Fecha :

ANEXO E. Solicitud de acciones preventivas y correctivas

	Tipo	Código	Versión	Página
	REGISTRO	GDP-REG-11	1	1 de 1
Título: SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS				

SOLICITUD: _____	FECHA: _____	RESPONSABLE: _____
PROCESO: _____		SUBPROCESO: _____
ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/>		ACCIÓN PREVENTIVA <input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL		
REQUISITO INCUMPLIDO		
IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS		
PLAN DE ACCIÓN		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
APROBADO: _____		FECHA: _____
VERIFICACIÓN		
SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA
CIERRE DE LA SOLITUD		
RESPONSABLE: _____	FIRMA: _____	FECHA: _____
SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN		
RESPONSABLE: _____	FIRMA: _____	FECHA: _____


ANEXO F. Control de producto no conforme

 <p style="font-size: small; margin: 0;">COMPANIA DISTRIBUIDORA DE CARGA LTDA.</p>	Tipo REGISTRO	Código GDP-REG-13	Versión 1	Página 1 de 1
	Título: CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME			

FECHA: _____	RESPONSABLE: _____			
PROCESO: _____				
FUENTE:	AUDITORIA INTERNA <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	INDICADOR DE GESTION <input type="checkbox"/>	PRODUCTO <input type="checkbox"/>
	PRESTACION DEL SERVICIO <input type="checkbox"/>	REVISION POR LA DIRECCION <input type="checkbox"/>		
RELACIONADA:	CLIENTE <input type="checkbox"/>	PROCESO <input type="checkbox"/>		

DESCRIPCIÓN
CAUSAS
TIPO DE ACCIÓN A TOMAR
CONCESIÓN <input type="checkbox"/> REPROCESO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
APROBACIÓN
RESPONSABLE: _____ FIRMA: _____ FECHA: _____
CLIENTE: _____ FIRMA: _____ FECHA: _____
REVISIÓN
RESPONSABLE: _____ FIRMA: _____ FECHA: _____

ANEXO G. Formato de plan de mejoramiento

	Tipo	Código	Versión	Página
	REGISTRO	GDP-REG-10	1	1 de 1
Título: FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO				

Proceso	
Responsable	

N° del hallazgo	Descripción del hallazgo	Causa	Acciones Correctivas	Responsable de la ejecución	Periodo de ejecución	Observaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Fecha:	Fecha:	Fecha :

ANEXO H. Listado maestro de documentos

	Tipo	Código	Versión	Página
	REGISTRO	GDP-REG-04	1	1 de 1
Título: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				

ITEM	NOMBRE DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	ARCHIVADO EN
1	Mapa de procesos	GDP- DOC- 01	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
2	Caracterización del proceso de gestión humana	GDP- DOC-02	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
3	Caracterización del proceso de mercadeo, ventas y servicio al cliente	GDP- DOC-03	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
4	Caracterización del proceso de operación y logística	GDP- DOC-04	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
5	Caracterización del proceso de compras	GDP- DOC-05	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
6	Caracterización del proceso de planeación gerencial	GDP- DOC-06	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
7	Caracterización del proceso de gestión de proyectos	GDP- DOC-07	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
8	despliegue de política	GDP- DOC-08	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
9	Indicadores de Gestión	GDP- DOC-09	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
10	Matriz de requisitos legales	GDP- REG-01	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
11	Encuesta de satisfacción del cliente	GDP- REG-02	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
12	Solicitud de creación, modificación y anulación de documentos	GDP-REG-03	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
13	Listado maestro de documentos	GDP-REG-04	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
14	Documentos obsoletos	GDP-REG-05	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
15	Control de documentos	GDP-REG-06	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
16	Préstamo o distribución de documentos	GDP-REG-07	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
17	Control de documentos externos	GDP-REG-08	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
18	Control de registros	GDP-REG-09	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
19	Elaboración de documentos	GDP-PRO-01	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
20	Control de documentos	GDP-PRO-02	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad

21	Control de registros	GDP-PRO-03	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
22	Manual de funciones	GHA-MAN-01	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
23	Contrato individual de trabajo	GHA-DOC-01	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
24	Contrato de servicios profesionales	GHA-DOC-02	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
25	Folleto de inducción	Documentos anexo	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
26	Procedimiento de gestión humana	GHA-PRO-01	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
27	Programa de salud ocupacional y seguridad	Documentos anexo	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
28	Acta	GHA- REG -01	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
29	Memorias de capacitación	GHA- REG -02	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
30	Test Wartegg (Selección de personal)	GHA-REG-03	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
31	Evaluación del clima organizacional	GHA-REG-04	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
32	Entrevista de selección de personal	GHA-REG-05	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
33	Evaluación del capacitador	GHA-REG-06	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
34	Evaluación de desempeño y competencias	GHA-REG-07	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
35	Formato hoja de vida	GHA-REC-08	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
36	Cronograma de actividades de inducción	GHA-REG-09	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
37	Listado de asistencia	GHA-REG-10	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
38	Registro entrega de dotación	GHA-REG-11	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
39	Registro verificación de elementos de trabajo	GHA-REG-12	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
40	Registro suministro de elementos de trabajo	GHA-REG-13	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
41	Registro datos de dotación	GHA-REG-14	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
42	Cronograma de entrenamiento	GHA-REG-15	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
43	Cronograma de capacitación interno	GHA-REG-16	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
44	Cronograma de salud ocupacional	GHA-REG-17	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
45	Programación de vacaciones	GHA-REG-18	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad

46	Registro de quejas y reclamos	MSC- REG-01	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
47	Reporte de devoluciones	MSC- REG-02	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
48	Solicitud de autorización	MSC- REG-03	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
49	Informe de novedades reexpedidores	MSC- REG-04	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
50	Programación y coordinación de citas	MSC- REG-05	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
51	Instructivo de recogidas	MSC-INS-01	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
52	Instructivo de manifiestos	MSC-INS-02	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
53	Instructivo de aceptación de clientes	MSC-INS-03	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
54	Envío de mercancía	OYL-DOC-01	1	AZ-Documentos Sistema de Gestión de Calidad
55	Reporte de OPEN MARKET	OYL-REG-01	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
56	Reporte ALDIA	OYL-REG-02	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
57	Reporte de descargue CDC	OYL-REG-03	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
58	Informe de devolución y recogidas	OYL-REG-04	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
59	Envío de documentos	OYL-REG-05	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
60	Inventario entradas y salidas de mercancía	OYL-REG-06	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
61	Control de ingreso y retiro de los geles en los refrigerados	OYL-REG-07	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
62	Control de temperatura en el congelador	OYL-REG-08	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
63	Control embalaje cadena de frio	OYL-REG-09	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
64	Formato de reexpediciones	OYL-REG-10	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
65	Formato de aéreos	OYL-REG-11	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
66	control de temperatura en el refrigerador	OYL-REG-12	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
67	Control recibo de devoluciones	OYL-REG-13	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
68	Control apertura y cierre de almacén	OYL-REG-14	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
69	Control monitoreo cámaras de vigilancia	OYL-REG-15	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
70	Instructivo reporte de descargue	OYL-INS-01	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad

71	Instructivo de remisiones	OYL-INS-02	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
72	Instructivo de manifiesto	OYL-INS-03	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
73	Instructivo de configuración de plan de recogida	OYL-INS-04	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
74	Instructivo de manejo de documentos	OYL-INS-05	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
75	Instructivo de ingreso de información al sistema por entrega de planilla urbana	OYL-INS-06	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
76	Instructivo de herramientas básicas programa SILOGTRAN	OYL-INS-07	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
77	Procedimiento de operación y logística	OYL-PRO-01	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
78	Procedimiento de manejo de empaque y materiales	OYL-PRO-02	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
79	Procedimiento de seguridad de inspección de vehículos	OYL-PRO-03	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
80	Procedimiento y entrega de mercancía	OYL-PRO-04	1	AZ-Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad
81	Solicitud de compra	COM-REG-01	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
82	Inspección de vehículo	COM-REG-02	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
83	Formato de inspección de maquinaria, equipo e infraestructura	COM-REG-03	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
84	Revisión y mantenimiento de vehículos	COM-REG-04	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
85	Registro selección de proveedores	COM-REG-05	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
86	Registro Listado proveedores seleccionados	COM-REG-06	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
87	Registro evaluación de proveedores	COM-REG-07	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
88	Instructivo selección de proveedores	COM-INS-01	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
89	Instructivo evaluación de proveedores	COM-INS-02	1	AZ-Instructivos Sistema de Gestión de Calidad
90	Comprobante de caja	PLG-REG-01	1	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
91	Descripción factura	PLG-REG-02	2	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad
92	Formato arqueo de caja menor	PLG-REG-03	2	AZ-Registros Sistema de Gestión de Calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Fecha:	Fecha:	Fecha :

