

**MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ESPECIAL  
EXPRESO COSTA SUR LTDA**

**MELBA PATRICIA CHAVEZ MORAN  
VIVIANA AMPARO JIMENEZ GUERRERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2009**

**MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ESPECIAL  
EXPRESO COSTA SUR LTDA**

**MELBA PATRICIA CHAVEZ MORAN  
VIVIANA AMPARO JIMENEZ GUERRERO**

**Trabajo de Diplomado presentado como requisito parcial para optar al Título  
de Administrador de Empresas**

**Asesor:  
Esp. FRANK FAJARDO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2009**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1ro. Del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Asesor Delegado**

---

**Jurado Delegado**

---

**Jurado Delegado**

**San Juan de Pasto, Noviembre de 2009**

## **RESUMEN**

La facultad de ciencias económicas y administrativas, aprobó el diplomado de Alta Gerencia cuyo objetivo principal era ayudar al estudiante a recibir las bases necesarias para aplicar su conocimiento en las empresas de la región, uno de los módulos a cursar fue el de gestión de la calidad, siendo este la base para nuestro trabajo de grado, el cual consiste en crear un Manual de Calidad para la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA. Quienes buscan su certificación en calidad.

Durante el desarrollo del trabajo se reconoció la importancia de aplicar las normas de calidad ISO 9001 para esto se desarrollo el manual de calidad el cual contiene información de la empresa y de sus procesos tal como lo exige la Norma Técnica de Calidad .

## **ABSTRACT**

The ability of economic and administrative sciences, the graduate of High Management approved whose main objective was to help the student to receive the necessary bases to apply its knowledge in the companies of the region, one of the modules to study was that of administration of the quality, being this the base for our grade work, which consists on creating a Manual of Quality for the company of transport special EXPRESSED SOUTH COAST LTDA. Who look for their certification in quality.

During the development of the work the importance was recognized of applying the norms of quality ISO 9001 for this you development the manual of quality which contains information of the company and of its processes just as the Technical Norma of Quality demands it.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
2. OBJETIVOS.....	11
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3. PLAN DE TRABAJO.....	12
3.1 ACTIVIDADES.....	12
3.2 METAS.....	12
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	13
4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.....	14
4.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	14
4.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
4.3 CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	14
4.4 DESCRIPCIÓN LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS – MAPA DE PROCESOS.....	14
4.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE EXPRESO COSTA SUR LTDA.....	15
4.6 DISEÑO DE FICHAS TÉCNICAS.....	15
4.7 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	16
5. CONCLUSIONES.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	18
ANEXOS.....	19

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Manual de calidad .....	20
Anexo B. FICHAS TÉCNICAS .....	40



## **INTRODUCCIÓN**

EXPRESO COSTA SUR LTDA. Es una empresa de transporte especial, que presta su servicio a nivel nacional e internacional logrando posicionarse como una de las empresas más representativas y de fácil recordación por parte de sus usuarios, se encuentra constituida como Sociedad Ltda. Fue creada con el fin de ofrecer un servicio oportuno, cómodo, económico y seguro, entre los cuales se cuentan el transporte escolar, servicios especiales para excursiones, turismo, urbano, individual y colectivo buscando la satisfacción de sus clientes, generando rentabilidad para sus asociados, y contribuyendo al desarrollo socio- económico y cultural del sur occidente colombiano, con sede propia en la ciudad de Pasto y en arrendo en el municipio de Mallama.

Actualmente maneja servicio de transporte en vehículos tipo camioneta doble cabina (de 4 a 5 pasajeros), microbús (de 11 a 14 pasajeros) buseta, (de 20 a 28 pasajeros) y Bus (de 40 pasajeros), en el municipio de Mallama cuenta con el servicio urbano individual de pasajeros con vehículos tipo Taxi; servicio colectivo municipal en vehículos tipo: Taxi, Microbús y Bus; Además aunque tiene autorizado el Servicio Mixto, aun no se lo ha puesto en marcha.

Su objetivo es ser la principal opción de transporte especial, en el departamento de Nariño y posicionando sus servicios urbano individual y colectivo en el municipio de Mallama, llegando a satisfacer de manera eficiente las necesidades de sus clientes, con un alto nivel de calidad y una excelente atención.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

EXPRESO COSTA SUR LTDA tiene como objetivo el mejoramiento continuo para lo cual requiere la certificación en Gestión de Calidad; actualmente no cuenta con un Manual de Calidad, que permita cumplir con los requisitos exigidos por la Norma Técnica de Calidad ISO 9001

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Construir el Manual de Calidad de la empresa EXPRESO COSTA SUR LTDA, que permita cumplir con los requisitos de documentación exigidos por la Norma Técnica de Calidad ISO 9001.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Cumplir con los requisitos de documentación establecidos por la norma técnica colombiana ISO 9001
- ✓ Construir los documentos requeridos para la elaboración del Manual de Calidad de la empresa.
- ✓ Organizar la información de los procesos misionales de la empresa.
- ✓ Impulsar la implementación del manual de calidad en la empresa
- ✓ Desarrollar una cultura de calidad

### **3. PLAN DE TRABAJO**

#### **3.1 ACTIVIDADES**

Para el desarrollo del Manual de Calidad para la empresa EXPRESO COSTA SUR LTDA. Se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- a. Recolección de la información
- b. Análisis de la información
- c. Construcción del MANUAL DE CALIDAD (Ver Anexo)
- d. Descripción la interacción de los procesos – Mapa de procesos
- e. Caracterización los procesos Misionales de Expreso Costa Sur Ltda.
- f. Diseño de fichas técnicas
- g. Documentación de procedimientos.

#### **3.2 METAS**

Desarrollar el Manual de Calidad para la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA, para que posteriormente sea implementado como Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001, y obtener la Certificación de la empresa.

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACT	SEMANAS							
	SEP. 28-2	OCT. 5-16	OCT. 17-24	OCT. 25-2	OCT. 25-28	NOV. 25	NOV. 5 -8	NOV. 9 -12
<b>A</b>	—————	—————						
<b>B</b>		—————	—————					
<b>C</b>				—————				
<b>D</b>					—————	—————	—————	—————
<b>E</b>					—————	—————	—————	—————
<b>F</b>						—————	—————	
<b>G</b>							—————	—————

Fuente. Este estudio

Al igual que la meta propuesta, las actividades que desarrollaremos entre el 28 de septiembre y el 17 de Noviembre de 2009, se llevaran a cabo con la colaboración de los directivos de la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA, quienes entregaran la información necesaria para el desarrollo del Manual de Calidad conforme a las especificaciones de las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001

## **4. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO**

Para el desarrollo del plan de trabajo se hizo necesario llevar a cabo un acompañamiento a los empleados y directivos de la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA, con el objetivo de observar los procesos y poder documentarlos de manera adecuada tal como indican las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001

### **4.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En este proceso se tuvo en cuenta la información electrónica y la que se encontraba en los archivos físicos de la empresa, la cual se ha ido recopilando desde los inicios de la misma, para lo cual se tuvo en cuenta las diferentes actividades que desempeñan los directivos y colaboradores de la empresa.

### **4.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se procedió a realizar un análisis de la información, la cual fue suministrada por los directivos de la empresa y sus colaboradores, y según los requerimientos de la norma ISO 9001 se realizaron los respectivos pasos para conformar el Manual de Calidad para la empresa.

### **4.3 CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

Para la construcción del MANUAL DE CALIDAD se hizo necesario analizar la información principal de la empresa, para lo cual se revisaron los manuales de la misma como el manual de funciones, el manual de procesos, el manual de inducción, del mismo modo se revisaron los archivos electrónicos de tal manera que se pudo observar los diferentes registros y la documentación necesaria para el buen funcionamiento de la empresa.

Como una empresa que se encuentra bien organizada encontramos que los archivos estaban actualizándose constantemente sin embargo los formatos no se encontraban de acuerdo a las Normas Técnicas De Calidad ISO 9001, razón por la cual se procedió a elaborarlos de acuerdo a las exigencias de dicha norma.

### **4.4 DESCRIPCIÓN LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS – MAPA DE PROCESOS**

Se determinaron los principales procesos que se desarrollan en la empresa y se procedió a llevar a cabo un análisis de relación.

El mapa de procesos impulsa a EXPRESO COSTA SUR LTDA. a tener una visión más amplia de la empresa así como funcional, de tal manera que se exprese la relacionan entre las diferentes actividades de la empresa con su objetivo principal, el cual es lograr la satisfacción de los clientes mediante la prestación de un servicio de calidad.

#### **4.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES DE EXPRESO COSTA SUR LTDA**

Con el análisis de la información se procedió a caracterizar los procesos, de manera que se evidencie la relación entre los mismos, y se describa fácilmente los diferentes tipos de procesos, como los misionales estratégicos, de apoyo o en este caso administrativos, y los de evaluación y control.

#### **4.6 DISEÑO DE FICHAS TÉCNICAS**

Para las fichas técnicas se necesito la siguiente información:

- ✓ Proceso: nombre del proceso
- ✓ Cliente: para quien está destinado el servicio
- ✓ Identificación del proceso: en qué tipo de proceso se encuentra.
- ✓ Responsable del servicio: quien es el responsable de la prestación del servicio
- ✓ Descripción del servicio: cuál es la característica principal del servicio
- ✓ Requisitos legales: para la prestación del servicio
- ✓ Requisitos técnicos: características que debe cumplir el medio (vehículo) para prestar el servicio
- ✓ Requisitos de oportunidad: requisitos que se presentan para lograr mayor satisfacción en los clientes
- ✓ Responsable de la aprobación del servicio: quien determina la reglamentación necesaria para la prestación de un servicio de calidad
- ✓ Vigencia del servicio: tiempo en el cual se desempeñara el servicio
- ✓ Datos de elaboración de la ficha: como responsables, fecha, firmas

#### **4.7 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

Para la documentación de los procesos se llevo a cabo un análisis de las operaciones de la empresa, logrando determinar seis de los procedimientos exigidos por la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2004, para los cuales se determino su objetivo, alcance y el desarrollo ordenado de las actividades.



## **5. CONCLUSIONES**

Con este trabajo buscamos que la empresa EXPRESO COSTA SUR LTDA. Implemente el Manual de Calidad, con el cual la empresa tendrá un desarrollo que contribuirá con el progreso regional, mejorando continuamente la prestación de sus servicios y productos, con lo cual tendremos clientes satisfechos y una empresa en crecimiento constante; no solo en la ciudad de Pasto sino en el municipio de Piedrancha donde actualmente se encuentra ubicada la sede de la misma; Este documento permite demostrar las habilidades adquiridas durante la formación como administradoras de empresas y en especial del diplomado en alta gerencia y su módulo de Gestión de la Calidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

HARRINGTON, H. James. Administración Total del Mejoramiento continuo. México: Mc Graw Hill, 2004. 220 p.


ICONTEC. NTC-ISO 9001:2004. "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". 2000.

EXPRESO COSTA SUR LTDA. Manual de Funciones. Pasto. 2004.

\_\_\_\_\_. Reglamento interno de trabajo. Pasto. 2004.

**ANEXOS**

## Anexo A. Manual de calidad

	<b>MANUAL DE CALIDAD EXPRESO COSTA SUR LTDA</b>	1. Código:
		2. Página:
		3. Versión:
		4. Vigente a partir de:

### 1. INTRODUCCIÓN

Siendo necesaria la aplicación de un sistema de gestión de calidad, se evidencia que la empresa EXPRESO COSTA SUR LTDA., asume el compromiso y la responsabilidad de crear un MANUAL DE CALIDAD en cumplimiento de sus objetivos de calidad los cuales se enfocan en la satisfacción de sus clientes y en lograr un mejoramiento continuo fundamentado en las leyes que regula el transporte especial y el cumplimiento de las normas ISO 9000 e ISO 9001 así como en el MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA.

#### 1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de transportes EXPRESO COSTA SUR LTDA, el cual se implementará bajo los estándares de la Norma Técnica ISO 9000:2000 e ISO 9001: 2000

### 2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN

EXPRESO COSTA SUR LTDA., es una empresa creada para atender las diferentes actividades relacionadas con la prestación de servicio de todas las modalidades de transporte de pasajeros y carga a nivel nacional e internacional, constituida en Junio de 2004, mediante escritura Pública número 1093 del 9 de Junio de 2004, de la Notaria Primera de Pasto, bajo Resolución No. 000129 de 09 de Diciembre de 2004, e inscrita en la Cámara de Comercio de Pasto el 11 de Junio de 2004, bajo el número 1760 del Libro IX. La empresa tiene su sede en la ciudad de San Juan de Pasto; desde la cual desarrolla sus operaciones de las diferentes áreas: administrativa, contable y operativa. La empresa de transportes EXPRESO COSTA SUR LTDA. Posee un patrimonio 100% privado, que se distribuye entre tres socios, cuyo domicilio es la ciudad de Pasto.

### 3. JUSTIFICACION

La historia de muchas empresas que se han consolidado en el mercado y otras que han durado periodos muy cortos y han tenido que cerrar sus puertas al público, nos demuestra que es necesario conocer muy bien el sector en el que se desenvuelve, analizar las exigencias del mercado y prestar un servicio de calidad para lograr la satisfacción de nuestros clientes por esta razón EXPRESO COSTA

SUR LTDA. Decide aplicar un sistema de gestión de calidad conforme a las normas ISO 9000 e ISO 9001

#### **4. ALCANCE**

El Manual de Calidad cubre el Sistema de Gestión de Calidad para la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO COSTA SUR LTDA. Orientado a la búsqueda de la satisfacción de los clientes, mediante la prestación de un servicio de calidad.

#### **5. MISION**

“EXPRESO COSTA SUR LTDA.”, es una empresa de transporte especial establecida para ofrecer la oportunidad de desplazamiento a la sociedad Nariñense, basado en una excelente atención y compromiso para brindarle un servicio oportuno, cómodo, económico y seguro. Ofrece sus servicios de transporte escolar, de excursiones y turismo, urbano individual y colectivo; buscando la satisfacción de sus clientes, generando rentabilidad para sus asociados, y contribuyendo al desarrollo socio cultural de la región, en la búsqueda del mejoramiento continuo.

#### **6. VISION**

EXPRESO COSTA SUR LTDA., mediante su diversidad de servicios de transporte especial, pretende consolidarse como una de las mejores opciones dentro del mercado transportador, y lograr un reconocimiento en el departamento por hacer parte de su desarrollo turístico siendo pioneros en el servicio de transporte de turismo; además la empresa mediante la prestación de sus servicios de forma oportuna, cómoda, económica y segura, se orienta a constituirse en un ejemplo de excelencia en transporte a nivel nacional.

#### **7. LEMA**

##### **“PORQUE TU DESTINO ES EL NUESTRO”**

Este lema denota nuestro compromiso con el cliente hacia el cumplimiento de sus necesidades, razón por la cual existimos.

#### **8. VALORES CORPORATIVOS:**

- ✓ CALIDAD: Dirigido a lograr la satisfacción del cliente; desde su primer contacto y selección de alternativas acordes a sus necesidades, seguido de la prestación del servicio y finalmente conociendo la apreciación que tiene el cliente del mismo.

- ✓ **COMODIDAD:** Equipar los vehículos con las mejores características de confort; medido en su amplio espacio entre silla y silla, suave cojinería, buena ventilación, y en el caso de viajes largos, baño, televisión, sillas reclinables, asegurándose con ello un viaje placentero.
- ✓ **SEGURIDAD:** Asegurar el cubrimiento de los vehículos con su póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual, así como un mantenimiento periódico para garantizar que el viaje sea confiable y seguro para los pasajeros.
- ✓ **CUMPLIMIENTO:** Este valor se asegurará mediante un contrato en donde se pacten algunas condiciones con el cliente, y mediante el compromiso inculcado en los funcionarios.
- ✓ **RENTABILIDAD:** Cumplimiento de metas periódicas y optimización de los recursos, de tal forma que se fortalezca la empresa y se ofrezca rentabilidad para sus asociados y afiliados.
- ✓ **PRECIOS RAZONABLES:** Fijar tarifas de acuerdo a precios manejados en el mercado, teniéndose en cuenta algunos descuentos por número de viajeros y fidelización de usuarios.

## **9. POLÍTICA DE CALIDAD**

Brindar un servicio de transporte especial que satisfaga de manera eficiente las necesidades de nuestros clientes, con un alto nivel de calidad y caracterizado por una infraestructura adecuada, económica y de gran comodidad, para constituirse en una empresa reconocida por sus altos estándares de calidad.

## **10. OBJETIVOS CALIDAD**

- a. Lograr que nuestros clientes sean transportados de forma segura y oportuna a su destino sin ningún tipo de contratiempos.
- b. Hacer que nuestros usuarios se sientan cómodos y tranquilos en los diferentes desplazamientos terrestres a que haya lugar.
- c. Brindar un buen trato a los pasajeros por parte del personal operativo.
- d. Obtener rentabilidad en el ejercicio de las operaciones de la empresa.
- e. Brindar economía a nuestros usuarios, mediante un trato preferencial a nuestros clientes fieles.

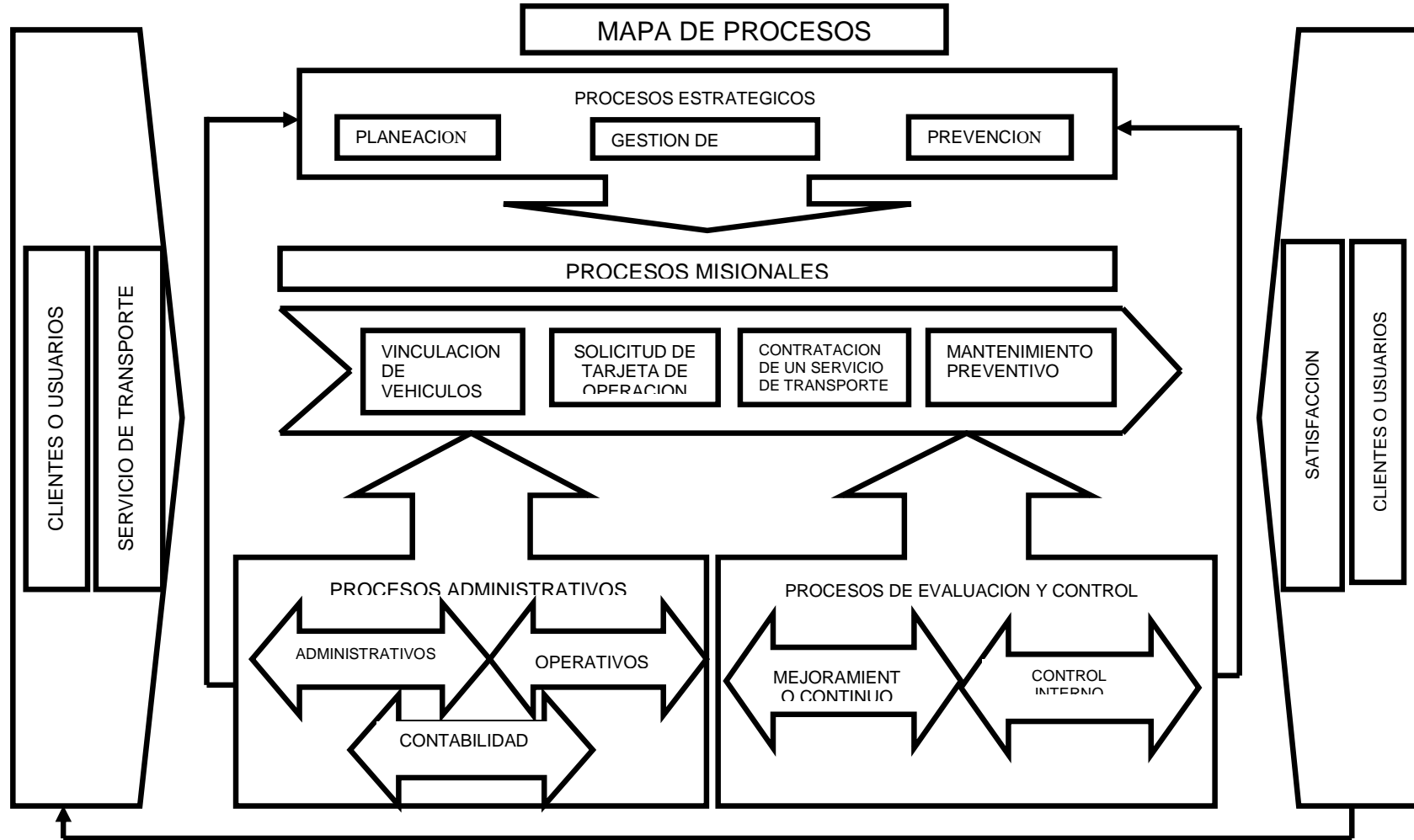
- f. Ofrecer la alternativa de transporte de turismo para instituciones educativas, empresas, asociaciones y comunidad en general, mediante un parque automotor suficiente.
- g. Contribuir con el desarrollo turístico de la región al prestar el servicio de transporte de turismo.
- h. Cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos previamente con el cliente.
- i. Mantener un sistema de comunicación en todos los estamentos de la empresa de forma que se reduzcan al mínimo los errores que se puedan generar.

## **11. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El Sistema de gestión de Calidad de la empresa de transporte EXPRESO COSTA SUR LTDA, tiene una orientación enfocada a la satisfacción del cliente, a los procesos, al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los requerimientos de sus usuarios, tal como se ve en el siguiente diagrama:

## 12. DESCRIPCION DE LA INTERACCION DE LOS PROCESOS

### 12.1 MAPA DE PROCESOS EXPRESO COSTA SUR LTDA.





## **12.2 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS**

### **12.2.1 Procesos estratégicos:**

- ✓ PLANEACION: desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos de la organización y las oportunidades del mercado, así mismo buscar nuevas maneras de crecer y mantenerse en el mismo con la fidelización de los clientes.
- ✓ GESTION DE CALIDAD: buscar de manera armónica, el cumplimiento de los planes y programas enfocados a la calidad en el servicio como respuesta a la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo
- ✓ PREVENCIÓN: mantener un adecuado proceso preventivo con el fin de mantener la seguridad y confianza de los clientes.

### **12.2.2 Procesos misionales:**

- ✓ VINCULACION DE UN VEHÍCULO vincular al parque automotor vehículos que cumplan las reglamentaciones necesarias, exigidas por el Ministerio de Transporte para servicio especial
- ✓ SOLICITUD DE TARJETA DE OPERACIÓN: cumplir con la normatividad vigente para la libre movilización del parque automotor
- ✓ CONTRATACION DE UN SERVICIO DE TRANSPORTE: Brindar un servicio cómodo, eficiente y oportuno a los clientes que contraten el servicio de transporte
- ✓ MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHICULOS: brindar seguridad a los clientes que hacen uso del servicio de transporte.

### **12.2.3 Procesos administrativos:**

- ✓ ADMINISTRATIVOS: analizar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acciones a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las procesos realizados en la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.
- ✓ OPERATIVOS: alcanzar altos estándares de calidad en el servicio con el objetivo de satisfacer al clientes
- ✓ CONTABILIDAD: procesar y manejar la contabilidad de la empresa de tal manera que se puedan controlar las actividades propias de esta área

#### **12.2.4 Procesos de evaluación y control:**

- ✓ MEJORAMIENTO CONTINUO: mejorar los procesos de tal manera que sean más efectivos, eficientes y adaptables, con el objetivo de que EXPRESO COSTA SUR LTDA pueda llegar a ser líder en el servicio de transporte especial.
- ✓ CONTROL INTERNO: organizar el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa con el fin de procurar que todas las actividades, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, así como las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001

## 13. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

### 13.1 PROCESO DE VINCULACION DE VEHICULO

**13.1.1 Objetivo.** Vincular vehículos que cumplan los requisitos exigidos por el Ministerio de Transporte para satisfacer la necesidad de los clientes mediante el servicio especial.

**13.1.2 Alcance.** Este procedimiento es aplicable a todos los vehículos que no sean de propiedad de la empresa cuyos propietarios. Deseen formar parte de Expreso Costa Sur Ltda.

#### 13.1.3 Responsables:

- ✓ Responsable del servicio: Propietario del vehículo, Secretaria general, administrador de la empresa
- ✓ Responsable de la aprobación del servicio: Ministerio de Transporte, Empresa Expreso Costa Sur Ltda., propietario del vehículo.

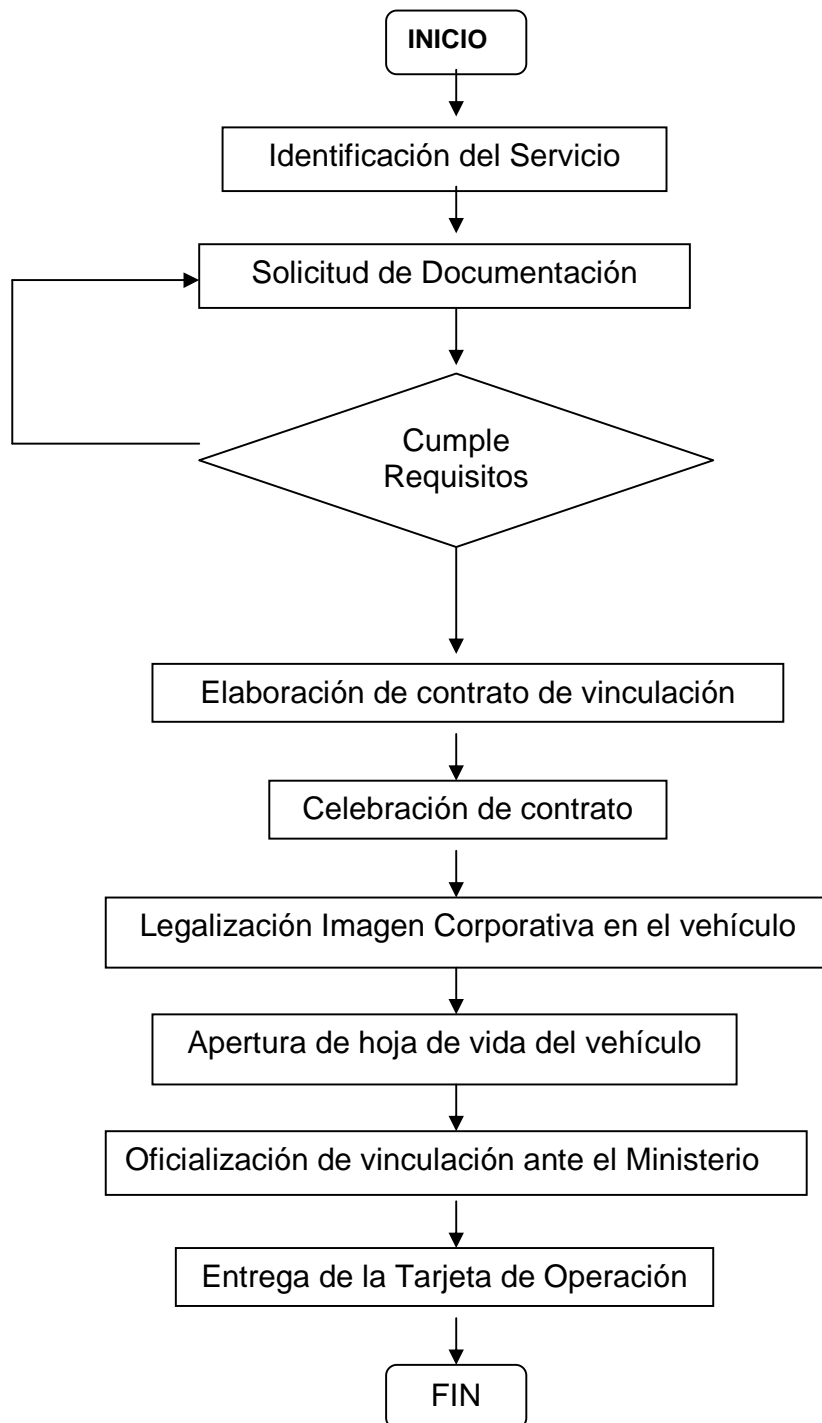
**13.1.4 Entradas.** Vehículos con sus respectivos documentos según los requerimientos del Ministerio de Transporte

**13.1.5 Proveedores.** Los propietarios de los vehículos a vincular con sus respectivos documentos como la tarjeta de propiedad, SOAT, seguros contractuales y extracontractuales.

**13.1.6 Salidas.** Tarjeta de operación

**13.1.7 Clientes.** Empresa de servicio especial Expreso Costa Sur Ltda.

### 13.1.8 Flujoograma de vinculación de vehículo



## **13.2 PROCESO DE SOLICITUD TARJETA DE OPERACIÓN**

**13.2.1 Objetivo.** Cumplir con la normatividad vigente para la libre movilización del parque automotor que se dedica al transporte especial de pasajeros con sede principal en la Ciudad de Pasto, y sucursal en el municipio de Mallama.

**13.2.2 Alcance.** Este procedimiento es aplicable a todos los Vehículos que sean de propiedad de la empresa y que se encuentren vinculados a la misma

### **13.2.3 Responsables:**

- ✓ Responsable del servicio: Secretaria general y Administrador de la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA.
- ✓ Responsable de la aprobación del servicio: Empresa, propietario del vehículo

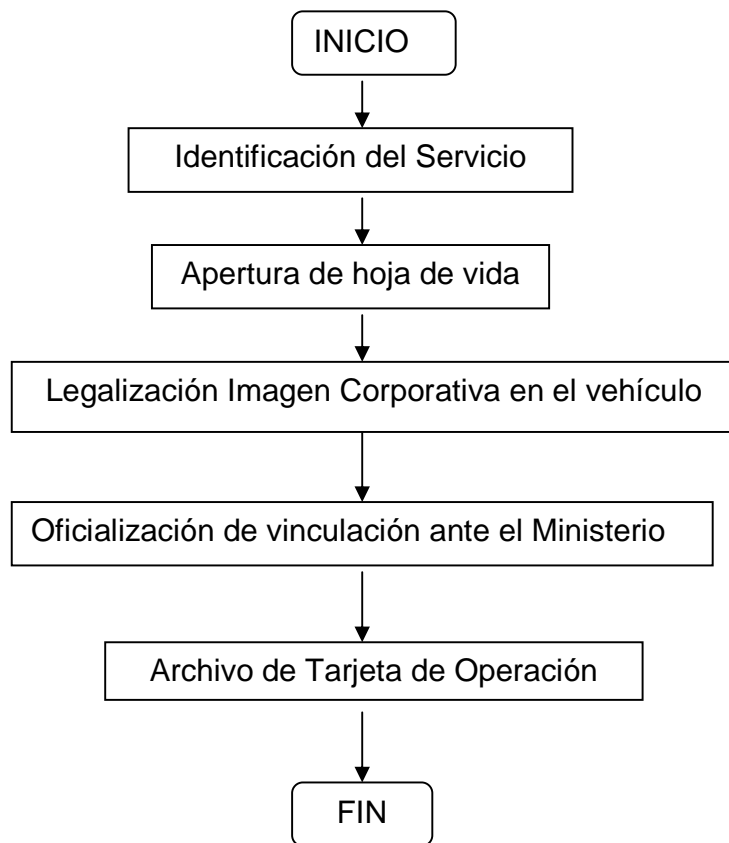
**13.2.4 Entradas.** Formato de solicitud de tarjeta de operaciones

**13.2.5 Proveedores.** Ministerio de Transporte

**13.2.6 Salidas.** Constancia de entrega de tarjeta de operación emitida por el Ministerio de Transporte

**13.2.7 Clientes.** Movilidad del vehículo

### 13.2.8 Flujo de solicitud de tarjeta de operación



### **13.3 CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE TRANSPORTE**

**13.3.1 Objetivo.** Brindar un servicio de calidad, cómodo, eficiente y oportuno a los clientes que contraten el servicio de transporte, para cumplir con las expectativas de los mismos, logrando así fidelidad hacia la empresa y su servicio.

**13.3.2 Alcance.** Este procedimiento es aplicable a todos los vehículos que se encuentren vinculados a la empresa, y cumplan con las condiciones del contrato de servicio como por ejemplo la capacidad de pasajeros que el vehículo pueda transportar.

#### **13.3.3 Responsables:**

- ✓ Responsable del servicio: Empresa Expreso Costa Sur Ltda., propietario del vehículo, conductor del vehículo
- ✓ Responsable de la aprobación del servicio: Quien firme el Contrato, personas naturales o jurídicas. Los clientes y pasajeros

**13.3.4 Entradas.** Solicitud personal o vía telefónica del servicio

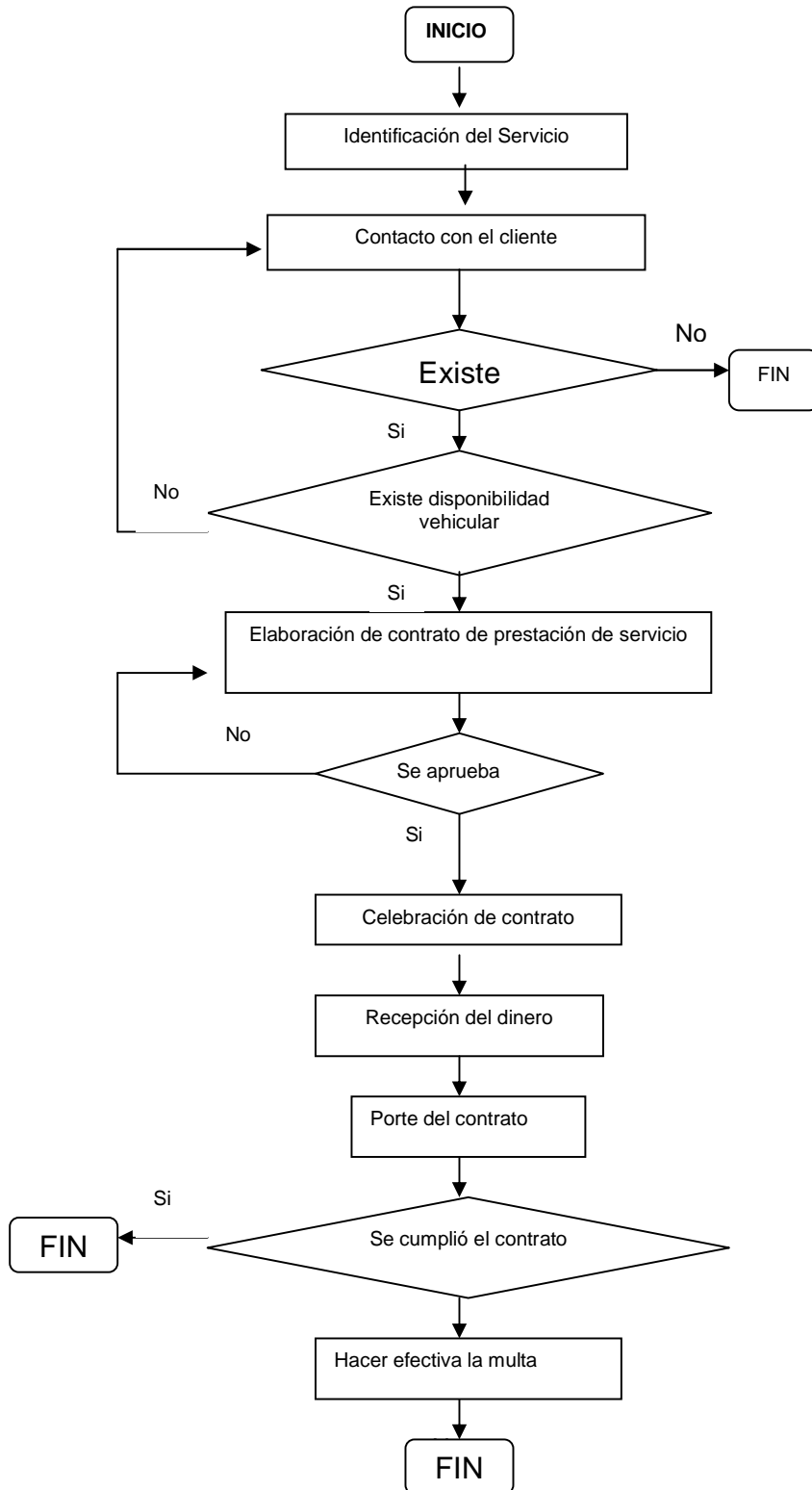
**13.3.5 Proveedores.** Empresa de transporte especial Expreso Costa Sur Ltda.

#### **13.3.6 Salidas:**

- ✓ Empresa: contrato firmado por las partes, y comprobante de ingreso de abonos al servicio.
- ✓ Para el cliente: Copia del contrato de servicio de transporte, recibo de pago de abonos al servicio

**13.3.7 Clientes.** Personas naturales o jurídicas que requieran la prestación de un servicio de transporte por parte de Expreso Costa Sur Ltda..

### 13.3.8 Flujoograma de contratación de servicio de transporte





## 14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

### 14.1 PROCEDIMIENTOS DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Y DE LAS NO CONFORMIDADES O SERVICIOS NO CONFORMES

#### 14.1.1 Objetivo:

Construir los requerimientos para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.

#### 14.1.2 Alcance. Este procedimiento es aplicable a:

- ✓ Todas las acciones correctivas y preventivas, y no conformidades
- ✓ Todas las acciones que el comité de calidad decida.

**14.1.3 Definiciones.** Acción correctiva: Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.

Acción preventiva: Acción encaminada a eliminar las causas potenciales de no conformidades, para prevenir la aparición de estas.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

#### 14.1.4 Responsabilidades

##### 14.1.4.1 Administrador de Calidad:

- ✓ Revisar la no conformidades, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas.
- ✓ Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- ✓ Informar a Gerencia o al Comité de Calidad de los resultados de las acciones y su evolución.
- ✓ Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- ✓ Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

#### **14.1.4.2 Miembros del equipo que ejecuta la actividad:**

- ✓ Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas, preventivas, o de mejora.
- ✓ Realizar las acciones que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

**14.1.4.3 Comité de calidad.** Hacer un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Analizar los problemas y plantear soluciones.

#### **14.1.5 Procedimiento:**

- ✓ Ejecutar correcciones e identificar causas del problema real, potencial o servicios de no conformidad
- ✓ Establecer plan de mejoramiento o posible solución de las acciones preventivas o correctivas y las no conformidades
- ✓ Al eliminar la causa queda cerrado el procedimiento

**14.1.6 Inicio de acciones correctivas.** El administrador de Calidad es el responsable de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa. Así mismo, el administrador de Calidad (al igual que Gerencia) tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas.

### **14.2 PROCEDIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD O SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

- a. Se realiza un registró que contiene la descripción de las correcciones aplicadas sobre la no conformidad
- b. Se asigna un código al registro de no conformidad, se revisan las acciones realizadas, y se firma el registro conforme ha sido revisado
- c. si la no conformidad es superada se archiva el registro de no conformidad, pero si la no conformidad persiste se inicia el proceso de acciones correctivas
- d. Determina el Equipo de personas que participarán en la acción.
- e. Se crea un expediente donde se introducen los siguientes documentos:
  - ✓ El informe de No Conformidad asociado
  - ✓ Un informe de la acción correctiva
  - ✓ Toda la documentación generada por el desarrollo de la acción

- f. Los aspectos relevantes de la acción correctiva se registran en el informe de acción correctiva, que tiene el mismo código del expediente al que pertenece.
- g. Se supervisa la ejecución de las acciones, registra su evolución, e incorpora al expediente abierto toda la documentación y documentos generados
- h. Se decide si los resultados son o no satisfactorios.

**14.2.1 Acciones preventivas.** Las acciones son acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro. Inicio de las acciones preventivas.

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad.

**Desarrollo y cierre de las acciones preventivas**

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones preventivas son similares al de las acciones correctivas.

### **14.3 PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORIA INTERNA**

**14.3.1 Objetivo.** Determinar los parámetros para asegurar la realización de Auditorías Internas, con el fin de verificar que las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos estén de acuerdo con las disposiciones planificadas en el Sistema de Gestión de Calidad y modelo estándar de control interno; y que éstos se han implementado y se mantienen, identificar, confirmar y generar compromisos de mejora frente a las desviaciones encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

**14.3.2 Alcance.** El procedimiento de Auditoría interna aplica a todos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC y Modelo Estándar de Control Interno.

**14.3.3 Control.** Coordinar y establecer las directrices generales con el fin de que se garantice el cumplimiento de los requisitos del sistema. Con el fin de determinar la conformidad, implementación y mejora del sistema se realizará un ciclo de auditorías al año, al término del cual se deberán cubrir todos los procesos.

#### **14.3.4 Definiciones:**

- ✓ Alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría
- ✓ Auditado: organización que es auditada.
- ✓ Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría
- ✓ Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ✓ Evidencia de la Auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Pueden ser cuantitativas o cualitativas.

#### **14.4 PROCEDIMIENTO DE UNA AUDITORIA INTERNA**

Para el procedimiento de auditoría interna se realizan las siguientes actividades:

- a. Programar las auditorías internas de calidad: Definir objetivos, alcance y criterios. El auditor elabora el programa al iniciar cada periodo determina del año y debe ser aprobado por el correspondiente Director.
- b. Seleccionar equipo auditor: Seleccionar de acuerdo a las competencias y objeto de la auditoría.
- c. Elaborar el Plan de Auditoría: El Plan de Auditorías Internas se debe entregar por lo menos 2 días antes al responsable del área a auditar, el responsable del área debe dar a conocerlo a los auditados.
- d. Revisar documentación: Analizar la documentación relacionada con el proceso y estudiar las acciones preventivas o correctivas tomadas en evaluaciones anteriores, para determinar si se está presentando recurrencia de no conformidades.
- e. Elaborar Lista de Verificación: Elaborar Lista de verificación para auditoría interna de calidad, con los ítems a auditar en el proceso.
- f. Realizar reunión de apertura: El auditor líder convoca a los auditados y lleva a cabo la reunión de apertura.

- g. Generar hallazgos: El auditor debe comparar la evidencia recolectada contra los criterios de la auditoría y generar así los hallazgos. Los hallazgos deben ser informados al auditado a lo largo del proceso.
- h. Realizar reunión de cierre: Presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.
- i. Evaluar a los auditores internos: Los auditados deben evaluar al auditor. Esta información debe ser tenida en cuenta para la reelección del equipo auditor.
- j. Preparar y distribuir informe de auditoría: El auditor líder debe preparar el Informe de Auditoría y lo entrega al Director del Área auditada máximo 5 días hábiles después de ejecutada la auditoría.
- k. Analizar No Conformidad y elaborar Plan de Acción: Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de implementar acciones correctivas y/o preventivas, lo cual se realiza a través del Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

**14.4.1 Responsable.** Administrador, auditor líder, auditor interno y auditado.

## **14.5 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

**14.5.1 Objeto.** Establecer la metodología para el control de los documentos y registros, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.

**14.5.2. Alcance.** Aplica a todos los documentos y registros de la empresa EXPRESO COSTA SUR LTDA,.

**14.5.3 Responsables.** Es responsabilidad de toda persona que realice, entregue, o reciba un documento o registro, además de los encargado de definir, controlar y hacer seguimiento a la documentación y a los registros.

### **14.5.4 Definiciones y siglas:**


- ✓ Documento: recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.
- ✓ Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.
- ✓ Versión: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

#### **14.5.5 Metodología:**

- a. Crear, modificar o eliminar un documento o registro
- b. Para elaborar o modificar un documento o registro, debe tenerse en cuenta el Instructivo "Documentación de Procedimientos" o "Documentación de Instructivos y Formatos de Registro". En caso de ser necesario se solicita asesoría a la Oficina de Planeación.
- c. Informar la novedad al responsable del manejo de la información
- d. Comunicar al responsable del manejo de la información sobre la Creación, modificación o eliminación de un documento o registro
- e. actualizar listado maestro de documentos y registros (ver anexo).
- f. si es creación, implementar el documento o registro.
- g. si es modificación o eliminación, eliminar copia no vigente o recoger e implementar las vigentes

## **ANEXOS**

## Anexo B. FICHAS TÉCNICAS

	FICHA TÉCNICA DE EXPRESO COSTA SUR LTDA PROCESO: Vinculación de un Vehículo		Código: VV - 01 Página: 1 de 1 Versión: 1 Vigente a partir de: 01/11/2009	
	DATOS DE ELABORACIÓN			
	NOMBRE DEL SERVICIO	Transporte especial		
	CLIENTES	Pasajeros, sociedad en general		
PROCESO	Operativo	PROCESOS ASOCIADOS	Contrato de un servicio de Transporte	
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Propietario del vehículo, secretaria general, administrador de la empresa,			
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Transporte de pasajeros. Se ofrece el servicio de transporte con calidad, el pasajero tendrá la seguridad de que el vehículo en que se transporta tiene una vinculación legal y directa con la empresa, y cumple con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de tránsito y transporte para servicio especial.			
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	El cliente exige un servicio cómodo, ágil, oportuno, seguro, puntual, que satisfaga sus necesidades y lo haga convertirse en un cliente fiel de nuestra empresa, logrando beneficios por utilizar nuestro servicio.			
REQUISITOS LEGALES	Leyes que reglamentan el transporte especial, LEY 769 DE 2002, NUEVO CÓDIGO DE COMERCIO NACIONAL DE TRÁNSITO, LEY 336 DE 1996, ESTATUTO NACIONAL DE TRANSPORTE y Manuales y reglamentos de la empresa			
REQUISITOS TÉCNICOS	Tarjeta de Propiedad del vehículo, seguro Obligatorio SOAT, Revisión técnico-mecánica y de gases, seguros contractuales y extra contractuales.			
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD	REQUISITOS DE TIEMPO: Vinculación de vehículos oportuna			
	SITIO DE ENTREGA: Directamente al cliente			
RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO	Ministerio de Transporte - Empresa – propietario del vehículo.			
VIGENCIA ESPERADA DEL SERVICIO	Siempre			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO:	Practicante	Docente asesor	Líder Proceso: Kelly Benavides	
NOMBRE:	Melba Patricia Chávez Moran	Frank Fajardo R.		
FIRMA:				
FECHA:	01/11/2009			





FICHA TÉCNICA DE EXPRESO COSTA SUR LTDA  
 PROCESO: SOLICITUD DE TARJETA DE OPERACIÓN

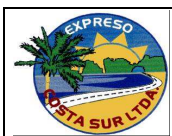
Código: STO- 01

Página: 1 de 1

Versión: 1

Vigente a partir de: 01/11/2009

NOMBRE DEL SERVICIO		Transporte especial	
CLIENTES		Clientes, pasajeros, sociedad en general	
PROCESO	Operativo	PROCESOS ASOCIADOS	Vinculación de un vehículo
RESPONSABLE DEL SERVICIO		Administrador de la empresa de transporte especial EXPRESO COSTA SUR LTDA.	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		Transporte de pasajeros. Se Ofrece el servicio de transporte con calidad, el pasajero tendrá la seguridad de que el vehículo en que se transporta tienen una vinculación legal y directa con la empresa	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES		Servicio cómodo, rápido, oportuno, con seguridad, puntual.	
REQUISITOS LEGALES		Leyes que reglamentan el transporte especial, LEY 769 DE 2002, NUEVO CÓDIGO DE COMERCIO NACIONAL DE TRÁNSITO, LEY 336 DE 1996, ESTATUTO NACIONAL DE TRANSPORTE y Manuales y reglamentos de la empresa	
REQUISITOS TÉCNICOS		Documentos y requisitos legales vigentes	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD		REQUISITOS DE TIEMPO: Solicitud de la Tarjeta de Operación de forma oportuna	
		SITIO DE ENTREGA: Directamente al cliente	
RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO		Empresa - Conductor	
VIGENCIA ESPERADA DEL SERVICIO		Siempre	
DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Estudiante Asesor	Docente asesor	Líder Proceso: KELLY JOHANA BENAVIDES
NOMBRE:	VIVIANA JIMÉNEZ	Frank Fajardo R.	
FIRMA:			
FECHA:			



**FICHA TÉCNICA DE: TRANSPORTE ESPECIAL  
PROCESO: CONTRATACION DE UN SERVICIO DE TRANSPORTE**

Código: CST01
Página: 1 de 1
Versión: 1
Vigente a partir de: 11/01/2005

NOMBRE DEL SERVICIO		Transporte Especial	
CLIENTES		Clientes, empresas y personas naturales	
PROCESO	Operativo	PROCESOS ASOCIADOS	
RESPONSABLE DEL SERVICIO		Empresa Expreso Costa sur Ltda. propietario del vehículo, conductor del vehículo	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		Transporte Especial de pasajeros, el servicio de transporte se ofrece con calidad, el pasajero irá cómodamente, en sus asientos reclinables de gran espacio, que permiten la satisfacción por el servicio que se les ofrece.	
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES		Servicio cómodo, rápido, oportuno, con seguridad, puntual, que de cumplimiento a las cláusulas legales correspondientes al contrato de prestación del servicio de transporte	
REQUISITOS LEGALES		Leyes que reglamentan el transporte especial, LEY 769 DE 2002, NUEVO CÓDIGO DE COMERCIO NACIONAL DE TRÁNSITO, LEY 336 DE 1996, ESTATUTO NACIONAL DE TRANSPORTE y Manuales y reglamentos de la empresa	
REQUISITOS TÉCNICOS		Acuerdo ente las partes sobre costos, destino, forma de pago	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD		REQUISITOS DE TIEMPO: Hora de salida/Hora de llegada	
		SITIO DE ENTREGA: Directamente al cliente	
RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO		Quien firme el Contrato. Los clientes y pasajeros	
VIGENCIA ESPERADA DEL SERVICIO		Según como lo especifique en el contrato de servicio de transporte.	
DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Estudiante asesor	Docente asesor	Líder Proceso: KELLY JOHANA BENAVIDES
NOMBRE:	MELBA PATRICIA CHAVEZ MORAN	Frank Fajardo R.	
FIRMA:			
FECHA:			