

**MANUAL DE CALIDAD PARA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE
IPIALES
NTC-ISO 9001:2000**

**DORIS GABRIELA PAZMIÑO TRUJILLO
ANA CAROLINA YAMÁ ANDRADE**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2006**

**MANUAL DE CALIDAD PARA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE
IPIALES
NTC-ISO 9001:2000**

**DORIS GABRIELA PAZMIÑO TRUJILLO
ANA CAROLINA YAMÁ ANDRADE**

**ASESOR
OSCAR BENAVIDES PAZ**

**Proyecto de investigación Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2000
para optar el título de Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2006**

Nota de aceptación

Oscar Hernando Benavides Paz
Asesor

Ricardo Pazrosero
Jurado

Nelson Arturo Arturo
Jurado

Pasto, Mayo de 2006

"Una persona puede medir sus triunfos no solo por lo vivido, sino por lo mucho que haya dado"

A Dios por ser mi amigo y guía en cada día de mi vida. Gracias a ti señor por darme la oportunidad de vivir y salir adelante.

A mis padres Orlando y Teresa, por ser las personas más importantes en mi vida quienes gracias a su apoyo incondicional, su amor, comprensión y su esfuerzo desmedido durante este largo camino, hicieron posible el logro de este gran sueño que hoy por hoy es mi más preciada meta, gracias por confiar en mí, por darme la oportunidad de salir adelante y demostrarle a los demás que si se puede alcanzar lo que con esfuerzo se quiere, los amo, Dios los bendiga por siempre.

A mis hermanas AnaDelia y Paola por brindarme su amistad, respeto y amor incondicional, por hacerme entender que tan importante y valiosa es la vida, gracias por aceptarme tal como soy, las amo, Dios cuide y guíe su camino siempre.

A mis tíos (as) Wilson, Gloria, Elena, Campos y demás familiares quienes creyeron siempre en mí, por sus consejos y apoyo durante este camino, por estar a mi lado compartiendo mis alegrías al igual que mis tristezas gracias por todas y cada una de sus palabras de fortaleza.

A mi mejor amiga Ana Carolina quien compartió conmigo todo este largo camino convirtiéndose en mi hermanita y cómplice en todos los momentos de mi vida, gracias por estar a mi lado Dios te bendiga y te cuide por el resto de la vida.

A Edwin quien jamás dudo de lo que yo podía alcanzar, gracias por confiar en mí y darme la oportunidad de conocerte y saber que siempre podré contar contigo, Dios ilumine tu camino hoy, mañana y siempre.

A mis amigas (os) gracias por tantos momentos compartidos, y por hacer que cada uno de los días de mi vida estén llenos de felicidad los llevare por siempre en mi corazón.

GABRIELA PAZMIÑO TRUJILLO

Este triunfo lo dedico a Dios por ser mi mayor
Fortaleza en los momentos más difíciles.

A mis Padres por confiar en mí en todo momento,
por su paciencia, apoyo, tolerancia y por ser
las personas que amo con todo mi corazón.

A mi hermanos Andrés, Diego, Oscar
por ser mis amigos incondicionales
por sus consejos, por darme el lugar
tan especial que ocupo en sus vidas y
por engrandecer mi existencia con todas
las experiencias que hemos pasado.

A Gabriela por ser como mi hermana,
por confiar en mi, por compartir a mi lado
momentos tristes y alegres y sobre
todo por ser mi mejor amiga.

A mis amigas por ser quienes con sus
locuras logran hacerme pasar momentos
inolvidables.

Y a todas aquellas personas que me han apoyado
en todo sentido, que me han hecho ser
muy feliz y que por esas cosas de la vida
en este momento tan importante
no están a mi lado.

ANA CAROLINA YAMÁ ANDRADE

AGRADECIMIENTOS

A Dios por habernos dado la suficiente fortaleza y capacidad para lograr el objetivo de alcanzar este triunfo, a nuestros padres por ser aquellas personas con quienes siempre se puede contar por su apoyo, paciencia y tolerancia, a nuestros hermanos (as) por ser amigos (as) incondicionales por sus consejos y por estar siempre en los buenos y malos momentos, a nuestros amigos (as) por sus palabras de aliento cuando mas las necesitábamos y a todos quienes aportaron para enriquecer nuestro espíritu y conocimiento.

GRACIAS...

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO 1	
1. GENERALIDADES	16
1.1 SELECCIÓN Y DEFINICION DEL TEMA DE INVESTIGACION	16
1.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA	16
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 Planteamiento Del Problema	17
1.3.2 Formulación Del Problema	19
1.4 OBJETIVOS	20
1.4.1 Objetivo General	20
1.4.2 Objetivo Especifico	20
1.5 JUSTIFICACIÓN	21
1.6 MARCO DE REFERENCIA	22
1.6.1 Marco Teórico	22
1.6.1. ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	22
1.6.1.2 Las Normas ISO 9000:2000	22
1.6.1.3 Enfoque Basado en Procesos	24
1.6.1.4 Principios de Gestión de la Calidad	28
1.6.1.5 Sistemas de Gestión de la Calidad	29
1.6.1.5.1 Requisitos Generales	29
1.6.1.5.2 Requisitos de la Documentación	30
1.6.1.5.3 Responsabilidad de la Dirección	31
1.6.1.5.4 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?	31
1.6.1.5.5 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000?	32
1.6.1.5.6 Importancia del Sistema de Gestión De la Calidad	32
1.6.1.5.7 Gestión de los Recursos	33
1.6.1.5.8 Realización del Producto	34
1.6.1.5.9 Medición, Análisis y Mejoramiento continuo	34
1.6.2 Marco Espacial	35
1.6.3 Marco Temporal	35
1.7 ASPECTOS METODOLOGICOS	36
1.7.1 Tipo De Estudio	36
1.7.2 Método De Investigación	36
1.7.3 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	36

1.7.1.3	Fuentes Primarias	36
1.7.3.1	Fuentes Secundarias	36
1.7.3.3	Muestra	37
1.7.3.4	Instrumentos para la Recolección de Datos	39

CAPITULO 2

2.	ANALISIS DE LA ENCUESATA	40
2.1	CLIENTES INTERNOS	40
2.1.1	Procesos de la Empresa	40
2.1.2	Procesos Efientes y Eficaces	42
2.1.3	Objeto y Propósito de los Procesos	43
2.1.4	Procesos Documentados y Auditados	44
2.1.5	Registros de los Procesos	45
2.1.6	Secuencia de los Procesos	46
2.1.7	Diagramas de Flujo	47
2.1.8	Calidad en la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. De Ipiales	48
2.2	CLIENTES EXTERNOS	49
2.2.1	Rutas de la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. De Ipiales	49
2.2.2	Servicios que presta la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. De Ipiales	50
2.2.3	Expectativas de los Usuarios	51
2.2.4	Características para Elegir el Servicio	52
2.2.5	Empresas de Transporte Reconocidas	54
2.2.6	Preferencias del Servicio	55
2.2.7	Responder como el Cliente lo Solicita	56
2.2.8	Calidad en la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. De Ipiales	57
2.2.9	Preferencias al Momento de Escoger el Servicio	58
2.2.10	Satisfacción del Cliente	59

CAPITULO 3

3.1	ASPECTO HISTORICO	60
3.2	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE IPIALES	61
3.3	ANÁLISIS POR ÁREAS	62
3.3.1	Gerencia General	62
3.3.1.1	Funciones del Gerente	62
3.3.2	Área Financiera	63
3.3.2.1	Funciones del Personal del Área Financiera	63
3.3.3	Área Operativa	64
3.3.3.1	Funciones del Personal del Área Operativa	64

3.4	MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A.	66
-----	---	-----------

CAPITULO 4

4.	GESTIÓN POR PROCESOS	68
4.1	PROCESOS EN EL SISTEMA DE GESTION	68
4.1.1	Procesos de la Organización identificados Dentro del Sistema de Gestión de Calidad	68
4.1.1.1	Planificación Gerencial	71

CAPITULO 5

5.1	Control de Documentos	75
5.1.1	Control de Registros	75
5.1.2	Gestión Humana	75
5.1.3	Infraestructura	80
5.1.4	Realización del Producto	85
5.1.5	Selección y Evaluación de Proveedores	86
5.1.6	Planeacion y Programación de Control Y Trazabilidad	87

CAPITULO 6

6.1	PROCESOS DE SERVICIOS	97
6.1.1	Vinculación y Desvinculación	97
6.1.2	Despacho de Planillas	98
6.1.3	Inspección de Materiales y Servicio	98
6.1.4	Proceso de no Conformidades	106

CAPITULO 7

7.1	PLAN DE CALIDAD	115
7.1.1	Objetivos de Plan del Plan de Calidad	115
7.2	GESTIÓN DE CALIDAD	116
7.3	INSTRUCTIVOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	118

CAPITULO 8

8.1	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	119
8.1.1	Auditoria Interna	121
8.1.2	Análisis de Datos	122
8.1.3	Acción Correctiva	123

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

GLOSARIO

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para este producto.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta gerencia.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de la organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

Control de calidad: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

Aseguramiento de calidad: Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirá los requisitos de calidad.

Mejora de calidad: Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Característica: Rasgo diferenciador.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

RESUMEN EJECUTIVO

El manual de calidad se desarrolla con base en la colaboración y la información suministrada por la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** ubicada en la ciudad de Ipiales, en la avenida panamericana, la empresa ha permanecido en el mercado durante 25 años al servicio de la comunidad.

La empresa cuenta con 5 rutas habilitadas por la Secretaria de Transito y Transporte Municipal que cubren la ciudad de Ipiales y sus alrededores, con un parque automotor constituido por 310 vehículos. Cuenta con 5 empleados en la parte administrativa, 5 despachadores y 350 conductores.

La elaboración del presente trabajo se desarrollo con base en el siguiente análisis externo, este análisis se desarrolla teniendo en cuenta que las organizaciones actuales están inmersas en un entorno globalizado de carácter económico, social, demográfico, geográfico, político-legal, cultural y ambiental. Al analizar las diferentes variables que afectan de forma positiva o negativa a una organización se encontró que en el caso de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** tiene mayores oportunidades y amenazas pero que debe manejar con cuidado estas variables para lograr una ventaja competitiva en el mercado actual.

Con la colaboración del personal de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** se logro obtener un proyecto excelente.

ABSTRACT

The quality Manual is Developer with base in the collaboration and the information given by the company **TAXIS LA FRONT ERA S.A.** located in the city of Ipiales, in the Ipiales, avenue Panamericana, the company has remained in the market during twenty five (25) years to the service of the community.

The company has five routes enabled by the secretary of I traffic and municipal transport that cover the city of Ipiales and its surrounding, with a selfdriven park constituted this way by 310 vehicles it has 5 employers in the administrative part, 5 dispatchers, and 350 drivers.

The elaboration of the present work was developed with base in the following external analysis, this analysis is developed keeping in mind that the current organizations are in an environment globalize of economic, social, demographic, geographical, political-legal, cultural and ecological environmental character. When analyzing the different variables that affect from positive form or negative to an organization it was found that in the case of **TAXIS LA FRONTERA S.A.** has bigger opportunities that threaten but that it should manage these variables carefully to achieve a competitive advantage in the current market.

With the collaboration of the personal of **TAXIS LA FRONTERA S.A.** will obtain a excellent proyect.

INTRODUCCIÓN

Concientes de la importancia de ser una organización productiva y competitiva bajo el esquema de economía global, la alta gerencia de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de la ciudad de Ipiales, ha tomado como política que sus operaciones estén fundamentadas en la calidad, como herramienta esencial e imperativa para gestionar y cumplir cabalmente con los requisitos y requerimientos expresados por nuestros clientes y así garantizar su satisfacción y la continuidad de relaciones comerciales con beneficios mutuos, que junto al compromiso de mejorar continuamente el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad, la llevara a ser una empresa rentable y a un desarrollo sostenido y organizado, generando beneficios para nuestros clientes, socios, empleados y demás partes interesadas.

Para el cumplimiento de lo establecido, la alta gerencia ha adquirido un compromiso serio y absoluto, en suministrar oportunamente los recursos que sean necesarios para brindar la infraestructura y ambiente de trabajo adecuados para el logro de los objetivos propuestos, así como impulsar y motivar continuamente el cumplimiento de esta política.

Como futuras Administradoras de Empresas esto enriquecerá nuestros conocimientos y nos hará profesionales competitivos en el concierto laboral con un programa más amplio de posibilidades para contribuir al desarrollo de la sociedad y mejorar las condiciones de vida del país”.

CAPITULO 1

1. GENERALIDADES

1.1 SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

MANUAL DE CALIDAD EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE IPIALES

1.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA

En la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales y en forma específica con la construcción de un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2000 como instrumento para realizar una propuesta de mejoramiento se realiza este proyecto con la participación de todo el personal de la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A. de IPIALES.**

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Planteamiento del Problema

Existen numerosas razones por las cuales las Empresas no solo de Transporte que ofrecen un servicio se han orientado hacia la adopción de las normas. Entre otros beneficios podemos mencionar que se reducen los costos, se aumenta la productividad y se mejora la imagen externa de la empresa, permitiendo ganar nuevos mercados. Quizás lo esencial es que optimiza la relación con los clientes atendiendo sus expectativas y minimizando conflictos.

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en los mercados es actualmente un factor decisivo en la subsistencia de las empresas, razón por la cual hoy en día se puede ver como en todo el mundo empresas grandes y pequeñas desarrollan sus sistemas de calidad basados en las normas ISO 9001, ya que son conscientes de que es la vía para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad.

TAXIS LA FRONTERA S.A. consciente de su necesidad de desarrollar un sistema de gestión de calidad, inició el proceso enfocando esfuerzos objetivamente hacia el diseño y cumplimiento de una política de calidad encaminada a lograr los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000. Con la implementación del sistema de gestión de calidad se busca la certificación ISO 9001, y con ello lograr ventajas frente a la competencia en un mercado global mediante la identificación de las actividades necesarias para el sistema de gestión de calidad, la determinación y seguimiento de los procesos y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de éstos sean eficaces.

Además implementar acciones necesarias, persiguiendo los resultados planificados y la mejora continua de éstos procesos. Para **TAXIS LA FRONTERA S.A.** es importante crear una cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización para ofrecer a un mercado exigente un servicio de alta calidad.

Es decisivo obtener unos parámetros de normatividad para que el mejoramiento sea continuo, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la

necesidad de transformar el servicio, procesos, estructura y cultura de la empresa, para asegurar su futuro. Para ser competitiva a largo plazo y lograr la sobre vivencia, esta empresa necesitará prepararse con un enfoque global, es decir, en los Mercados nacionales y no tan solo en mercados regionales, ya que ser excelente en el ámbito local ya no es suficiente; para sobrevivir en el mundo competitivo actual es necesario serlo en el escenario nacional. Para adoptar con éxito ésta estrategia es necesario que la organización ponga en práctica un proceso de mejoramiento permanente. La calidad es la clave para lograr competitividad. Con una buena calidad es posible captar un mercado manteniéndose en él. La calidad la determina el cliente. Es necesario identificar con precisión las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes al igual que su grado de satisfacción con los servicios de la empresa y los de la competencia. Establecer la mentalidad de cero defectos. La ventaja competitiva esta en la reducción de los errores y en la mejora continua. Son indispensables las cadenas entre el proveedor y los clientes internos. Cada individuo de la organización tomará conciencia de que tiene uno o más clientes internos y uno o más proveedores internos. Es imprescindible la participación de todos (conciencia colectiva). Reducir errores solo será posible con la participación de todos y cada uno de los miembros de la empresa. La calidad en la empresa deberá ser ante todo una responsabilidad gerencial. Los mandos directivos deben ser líderes capaces de involucrar con su compromiso al personal en las acciones de mejora. Las normas ISO 9001 buscan simplificar la estructura y reducir el número de normas. La dirección de la organización de la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales consciente de su necesidad de desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) inició el proceso enfocando esfuerzos objetivamente hacia el diseño con el cumplimiento de una política de calidad encaminada a lograr los requisitos exigidos en la Norma **ISO 9001:2000** y así poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad permitiendo demostrar su capacidad para proporcionar un servicios que satisfagan los requisitos del cliente junto a la reglamentación vigente por una parte y por otra dar valor agregado a la gestión productiva de la organización.

1.3.2 Formulación del Problema

¿CÓMO MEJORAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS EN LA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE IPIALES POR MEDIO DE UN MANUAL DE CALIDAD Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2000?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Construir un Manual de Calidad para levantar un mapa de procesos documentados y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Hacer un análisis de la situación actual de la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales relacionada con el desarrollo de su política de calidad.
- Identificar los procesos de la Organización en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar documentación de los procesos de la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.
- Caracterizar los procesos de servicio de rutas de acuerdo al sistema de gestión de calidad (SGC).
- Reconocer los criterios de administración y control del Sistema de Gestión de Calidad de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.
- Implementar los procesos de seguimiento como medición, análisis y mejora en la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta busca mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) la certificación ISO 9001 para sus servicios de mayor demanda potencial; con ello lograr ventajas competitivas frente a la competencia en un mercado global mediante la identificación de las actividades necesarias para el sistema de gestión de calidad, la determinación, el seguimiento de los procesos y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos sean eficientes y eficaces. Además implementar acciones necesarias, persiguiendo los resultados planificados al igual que la mejora continua de estos procesos.

Para **TAXIS LA FRONTERA S.A.** De Ipiales, satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes será primordial dentro de su política de calidad como de su filosofía, ya que observaran que la calidad no es simplemente una meta deseable, sino que realmente es algo esencial para la supervivencia de las organizaciones productivas.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento de la Norma técnica Colombiana NTC 9001:2000, desarrollada y validada por ICONTEC; a través de la aplicación de la norma se busca conocer el grado de identificación de la prestación del servicio, su motivación, procesos que caracterizan y definen a la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

La empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales podrá eficientemente implementar y mantener un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño, dando gran importancia a la consecución de un sistema que le permita garantizar control sobre sus operaciones y de esta forma competir en un mercado global cada vez más cambiante, teniendo mayor control y certeza sobre toda su labor productiva.

El proceso de certificación exige de las organizaciones que todos los departamentos que la integran estén en disposición para cumplir con una serie de requisitos que sin los cuales no le será posible lograr el objetivo propuesto.

Mediante los conocimientos adquiridos en cuanto a procesos, planes y estrategias a lo largo del plan académico, se podrá participar activamente en los proyectos tendientes a la certificación **ISO 9001.2000**, aportando ideas que faciliten el desarrollo de los procesos.

1.6 MARCO DE REFERENCIA

1.6.1 MARCO TEÓRICO

1.6.1.1 Instituto Colombiano De Normas Técnicas Y Certificación, ICONTEC El Instituto Colombiano De Normas Técnicas Y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

El **ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión, Visión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica esta garantizada por los Comités Técnicos el periodo de Consulta Publica, este ultimo caracterizado por la participación del público en general.

La Norma Técnica Colombiana INTC – ISO 9000 fue ratificada por el Consejo Directivo el 15 de Diciembre de 2000, esta norma esta sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

El **ICONTEC** cuenta con un centro de información que pone a disposición de los interesados Normas Internacionales, Regionales y Nacionales.¹

1.6.1.2 Las Normas ISO 9000:2000 Hoy más que nunca es necesario hablar de un tema conocido en el ámbito mundial; con el advenimiento de normas de calidad ISO 9000, y sus requisitos para un sistema de calidad documentado, nos hemos percatado de algo sorprendente, no tenemos sistemas de calidad documentados, ¿Qué es lo que hacemos para mantener el nivel de éxito y cómo darnos cuenta si se mejora?, ¿Cómo revisamos los documentos de calidad?, ¿Dónde se encuentran las instrucciones escritas para hacer cualquier cosa? Precisamente en nuestros tiempos muchas empresas y Universidades están buscando

¹NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC – ISO 9000

mejorar su competitividad a través de los sistemas de gestión de calidad correspondiente a la norma ISO 9001.

No es obra de casualidad que cada semana aparezcan en los medios de publicidad, empresas con desplegados donde dan a conocer su reciente certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo ésta norma. Al iniciar el proyecto para lograr la certificación del sistema de calidad por la norma Internacional ISO 9001 versión 2.000, se deben compartir a todo el personal los beneficios que se tendrán.

Así mismo, se debe saber que los requisitos para realizar cada una de las actividades de los procedimientos del Sistema de gestión de Calidad, surgen primeramente desde la validación de la misión y visión de la organización, de sus valores y su política de calidad, de la planeación estratégica y operativa de cada una de las áreas, de los objetivos de calidad y sus indicadores de medición, hasta la definición en detalles de sus procesos del sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001 versión 2000.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, es el conjunto de documentos por medio de los cuales la organización asegura la calidad de su operación, en sus productos y/o servicios, el cual está formado por los siguientes documentos: Manual de calidad, instrucciones de trabajo, registros de calidad y procesos en general,

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de gestión de calidad.

Las actuales normas NTC-ISO 9001:1994, NTC-ISO 9002:1994, NTC-ISO 9003:1994, se han integrado en una única norma NTC-ISO 9001:2000 Las normas NTC- ISO 9001:2000 Y NTC-ISO 9004:2000, se han desarrollado como un par coherente de normas. Mientras la norma NTC- ISO 9001:2000 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de calidad de una organización para demostrar su capacidad de satisfacer la necesidad de los clientes, la norma NTC-ISO 9004:2000, va más lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

Un objetivo de las revisiones del año 2000 de la familia de normas ISO 9000 es simplificar la estructura y reducir el número de normas dentro de la familia. La norma ISO 9001:2000, tiene la intención de ser genérica y aplicable a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y categoría de producto. No obstante, se reconoce que no todos los requisitos

de esta norma serán necesariamente pertinentes para todas las organizaciones.

Las nuevas normas ISO 9001:2000, promueven la adopción de un enfoque basado en los procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de calidad (S.G.C.) el enfoque basado en procesos, está reflejado en la norma ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora de desempeño, y también en la norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. La estructura de veinte elementos de la norma ISO 9001:1994, ha sido reemplazada por un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

1.6.1.3 Enfoque Basado En Procesos Cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

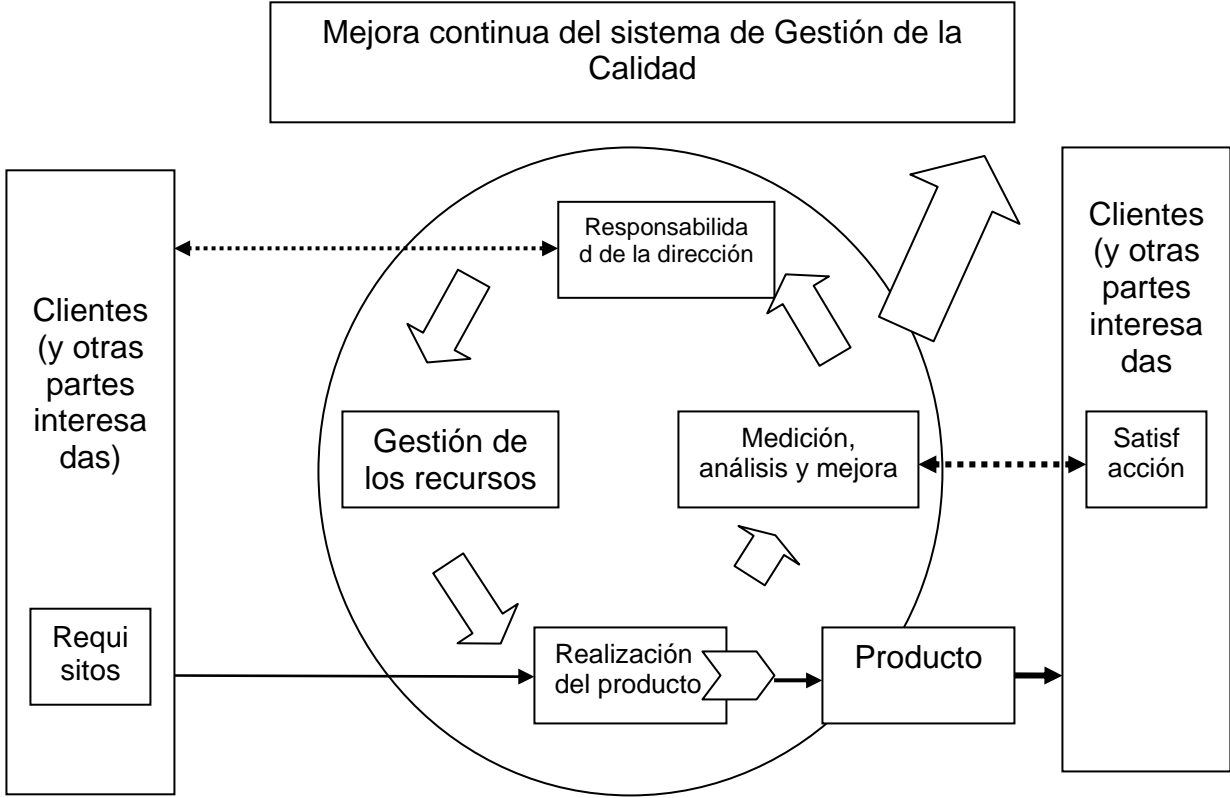
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.

- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.
- El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización a cumplido sus requisitos.

La figura uno ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descritos en la familia de las normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere de la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.²

² Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. Pág. 16

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos³



- Leyenda**
- Actividades que aportan valor
 -→ Flujo de información

³ Norma NTC-ISO 9000 equivalente a EQW a la norma ISO 9000:2000 (Traducción)

- **Relación Con La Norma ISO 9004**

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 a ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de Gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de un sistema de Gestión de la Calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tienen la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

- **Compatibilidad Con Otros Sistemas De Gestión:**

Esta Norma Internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos Normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional⁴.

⁴ COLIN Foxwell, Guía sobre la Norma NTC-ISO 9001:2000

1.6.1.4 Principios De Gestión De La Calidad Enfoque al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal:

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

1.6.1.5 Sistemas De Gestión De La Calidad son importantes ya que de una u otra manera ayudan al buen funcionamiento de la organización.

1.6.1.5.1 Requisitos Generales La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma⁵.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

1.6.1.5.2 Requisitos De La Documentación: Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

⁵ Tomado de Norma técnica colombiana NTC-ISO 9000, INCONTEC 2000/12/15

- Declaraciones documentadas de una política documentada y de objetivos de la calidad.
- Un Manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la Norma.
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por la Norma.

Manual de Calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya.

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procesos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Control De Documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en Control de los Registros.

Debe establecerse un proceso documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

- Asegurarse de que identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que mantengan por cualquier razón.

Control De Registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un proceso documentado para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

1.6.1.5.3 Responsabilidad De La Dirección La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recursos.

1.6.1.5.4 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad? Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. Muchas pequeñas empresas ya están realizando gran parte de las operaciones que la norma especifica.

1.6.1.5.5 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000? Un sistema de gestión de la calidad "ISO 9000" es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la Norma ISO 9001:2000.

A partir de la actualización 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- La norma ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
- La norma ISO 9004, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

1.6.1.5.6 Importancia Del Sistema De Gestión De La Calidad

Algunos clientes tanto en los sectores privados como públicos buscan la confianza que les pueda proveer una empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad.

Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener un sistema de gestión de la calidad, puede haber otras entre las cuales se incluirían:

- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Logro de la satisfacción del cliente
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.

- Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
- Certificación/Registro.
- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes.

1.6.1.5.7 Gestión de los Recursos La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto, proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Se deben determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos y servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

Es necesario también determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

1.6.1.5.8 Realización Del Producto La Empresa debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto la organización debe determinar, cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto; la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto; las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

1.6.1.5.9 Medición, Análisis y Mejoramiento continuo La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización⁶.

⁶ NAVARRETE CAICEDO Nydia, ISO 9001 en las Empresas.

1.6.2 Marco Espacial

Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** que pertenece al sector transporte se encuentra ubicado en la ciudad de Ipiales Nariño, permitiendo tener un contacto directo con las fuentes que proporcionaran la información pertinente para la investigación.

1.6.3 Marco Temporal

El desarrollo del manual de calidad en la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, comprenderá un periodo de 6 meses posteriores a la aprobación de la propuesta.

1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.7.1 Tipo de Estudio

Para la construcción e implementación del Manual de Calidad de la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, se aplicara un tipo de estudio descriptivo el cual permitirá recolectar la información necesaria y suficiente para determinar las necesidades acerca de la construcción e implementación del manual para la Empresa logrando detallar los diferentes procesos que realiza el personal en la empresa.

1.7.2 Método de Investigación

- ✓ **DOCUMENTAL** La investigación será de tipo documental debido a que se apoyara toda la información con referencia en documentos y bibliografía tales como: Informes, textos, la norma técnica IZO 9001:2000, diccionarios entre otros.
- ✓ **OBSERVACIÓN** A través del método de observación se percibirá la ejecución de los procesos, las actitudes y las necesidades de los diferentes clientes (internos y externos) en cuanto a la construcción e implementación del manual de calidad logrando así analizar y evaluar la situación que se presente y de esta manera brindar un mejor servicio encaminado a la satisfacción plena de la comunidad.

1.7.3 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información

Teniendo en cuenta la importancia de obtener datos reales para la realización de nuestro proyecto se recurrió a las siguientes fuentes de información.

1.7.3.1 Fuentes Primarias La información se recolectara por medio de las encuestas que se realizaran. Se realizaran sesiones de verificación para los procesos que se desarrollan en la empresa proporcionando a los empleados retroalimentación sobre su actuación y su potencial a futuro.

1.7.3.2 Fuentes Secundarias Las fuentes secundarias para el presente trabajo se constituyen en material bibliográfico, como la norma técnica colombiana IZO 9001:2000 y material relacionado con el tema. Así mismo la información contenida en los manuales, documentos de la empresa y demás textos que contemplen la información concerniente al propósito que tiene este trabajo.

1.7.3.3 Muestra Se realizo encuestas entre clientes internos (empresa) y externos (usuarios), para saber que expectativas tenían con referencia a la implementación del Manual de Calidad en la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

Para conocer el número de personas a encuestar en la empresa y externamente se trabajo bajo la siguiente formula:

$$n = NZ (P.Q) / (N - 1) E + Z (P.Q);$$

Teniendo en cuenta que la población perteneciente a la empresa correspondiente a los clientes internos que ascienden a: 350 personas; para obtener la muestra se escogió la población a encuestar de la siguiente manera.

Población a encuestar en la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A.

- Clientes internos 350 personas (pertenecientes a la Empresa)

Tomando como referencia la anterior información se deduce la muestra de la siguiente manera:

De donde:

n = Muestra

N = Población = 350 personas correspondientes a clientes internos.

Z = Nivel de confianza

(95% de acuerdo a la tabla de distribución normal 1.96)

e = Nivel de error 5%

p = posibilidad de éxito 0,50 %

q = posibilidad de fracaso 0,50 %

Tenemos que:

$$n = \frac{NZ^2 (p.q)}{(N - 1) e^2 + Z^2 (p.q)}$$

$$n = \frac{350 (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{(350 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{350 (3.8416) (0.25)}{(349) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{336.14}{(0.872) + (0.960)}$$

$$n = \frac{336.14}{1.832}$$

$$n = \mathbf{183.48 (184 \text{ encuestas para clientes internos})}$$

Población a encuestar de clientes externos.

La población perteneciente a clientes externos asciende a 39700 entre lo 12 y 50 años constituidos como usuarios del servicio que presta la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

Tomando como referencia la anterior información se deduce la muestra para clientes externos de la siguiente manera:

De donde:

n = Muestra

N = Población = 39700 personas correspondientes a clientes externos.

Z = Nivel de confianza

(95% de acuerdo a la tabla de distribución normal 1.96)

e = Nivel de error 5%

p = posibilidad de éxito 0,50 %

q = posibilidad de fracaso 0,50 %

Tenemos que:

$$n = \frac{NZ^2 (p.q)}{(N - 1) e^2 + Z^2 (p.q)}$$

$$n = \frac{39700 (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{(39700 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{39700 (3.8416) (0.25)}{(39699) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{38127.88}{(99.24) + (0.960)}$$

$$n = \frac{38127.88}{100.2}$$

n = 380.51 (381 encuestas para clientes externos)

1.7.3.4 Instrumentos Para la Recolección de Datos En nuestro proyecto se utilizo la encuesta que es una buena técnica para investigar la naturaleza de las relaciones sociales sea que éstas se den entre individuos, entre grupos o entre colectividades y es la mejor forma para obtener información sobre sus actitudes, opiniones y sugerencias.⁷

⁷ GONZÁLES BERNAL, Edith y DE CLEVES REMOLINA, Nahyr. Aprender a investigar investigando.

CAPITULO 2

Las encuestas realizadas nos permitieron establecer que la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales requiere la implementación de un Manual de Calidad que sea un medio facilitados para todos los miembros de la empresa en la medida en que ellos necesiten conocer las debilidades que se presenten cuando un proceso no sea realizado con la secuencia que se requieren, de igual forma será un apoyo para la alta dirección al momento de presentarse rotación del personal, pues en el evento de que esto suceda el personal nuevo se apoyará en lo que esta plasmado en el manual de calidad logrando que el desarrollo de los procesos no se retrase y no ocasione retraso en los resultados que se desean obtener, los resultados arrojados por la encuesta demuestran que el personal de la empresa comprometido con el mejoramiento continuo por lo que están de acuerdo con la implementación de un Manual de Calidad que sea de gran utilidad para que la empresa mejore su red de procesos, y que su crecimiento y desarrollo se vean reflejados al momento de prestar el servicio a los usuarios, quienes a la vez afirman que el servicio que brinda la empresa en general es bueno, sin embargo existen aspectos claves que se logro determinar que por medio de este Manual se aplicaran acciones correctivas (Análisis de acuerdo a tabulación)

El manual emprenderá un recorrido de la empresa, teniendo como intención enfocarse en la forma como funciona esta y ayudarles a sus miembros a identificar opciones de mejora.

2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

2.1 CLIENTES INTERNOS

2.1.1 Procesos de la Empresa

Los clientes Internos deben identificar los procesos que se realizan para entregar el servicio. Deben identificar qué pretenden lograr con ellos planearlos e implementarlos.

CUADRO N. 1

¿Conoce los procesos que se realizan en la empresa y la manera correcta en que se deben seguir?

PREGUNTA	1.1	%	1.2	%	TOTAL	%
1	116	63.05	68	36.95	184	100

1.1 SI

1.2 NO

Análisis e Interpretación

El 63.05% de los clientes internos conocen los procesos que se realizan en la empresa y la manera correcta en que se deben seguir, mientras que un 36.95% desconocen estas actividades.

2.1.2 Procesos Eficientes y Eficaces

Lo que se logrará con esta pregunta es que se establezca en que medida la dirección tiene un objetivo medible para cada proceso. La forma como cada proceso afecta su capacidad de cumplir con sus propios objetivos de la calidad. Lo que significa que se debe recopilar evidencia para demostrar que la organización conoce la manera como cada proceso afecta la calidad

CUADRO N. 2

¿La dirección tiene cuidado para que los procesos sean los eficientes y eficaces?

Pgt.	2.1	%	2.2	%	2.3	%	2.4	%	2.5	%	TOTAL	%
2	42	22.82	80	43.47	30	16.32	32	17.39	0	0	184	100

2.1 EXCELENTE

2.2 MUY BUENO

2.3 BUENO

2.4 REGULAR

2.5 MUY REGULAR

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 43.47% tienen cuidado para que los procesos sean óptimos en forma excelente, sin embargo un 22.82% de los clientes internos lo tiene en un concepto de muy bien, los demás porcentajes están distribuidos así: para bueno 16.32% regular 17.39% y muy regular 0%, esta razón puede implicar que a los clientes internos les falta tener cuidado para que los procesos sean los adecuados y de esta manera se pueda cumplir con los requerimientos que un cliente exige, como: buena calidad, garantía, comodidad entre otras características.

2.1.3 Objeto y Propósito de los Procesos

En la Empresa se deben tener en cuenta el objeto y propósito de los procesos y cual es la manera más eficiente para unir las medidas que se tiene con los objetivos para estos, al hacerlo de esta manera se sabrá que tan bien se esta cumpliendo cada objetivo y el beneficio que esto trae a la Empresa.

CUADRO N. 3

¿Conoce el objeto y propósito de lo que se va hacer en el proceso?

PREGUNTA	3.1	%	3.2	%	TOTAL	%
3	140	76.09	44	23.91	184	100

3.1 SI

3.2 NO

Análisis e Interpretación

Cuando se tabulo la pregunta relacionada con el objeto y propósito de lo que se va hacer en el procesos se obtuvo que el 76.09% conoce todo lo relacionado con el proceso, pero se observó que el 23.91% no conoce el objeto y propósito de realizar un proceso; entonces la respuesta mencionada como más importante fue que la mayoría de los encuestados conocen acerca de todas las fases que se involucran en el desarrollo de los procesos respectivamente.

2.1.4 Procesos Documentados y Auditados

Para cualquier Empresa es fundamental saber como desarrollan los procesos los miembros de la empresa respecto al servicio que ofrece. Resulta esencial encontrar un mecanismo adecuado para medir el resultado de los procesos realizados. La elección variara de una empresa a otra y tomar la decisión correcta también será muy importante.

CUADRO N. 4

¿Esta de acuerdo que la mejor manera de realizar los procesos y garantizarlos es documentarlos y auditarlos?

PREGUNTA	4.1	%	4.2	%	TOTAL	%
4	160	86.96	24	13.04	184	100

4.1 SI

4.2 NO

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta los porcentajes de la pregunta anterior, tenemos que la respuesta en la que los encuestados están de acuerdo es SI con un 86.96% por auditar y documentar los procesos, ocupando un segundo lugar que las personas encuestadas prefieren la respuesta NO en un 13.04%, atribuyéndose es este porcentaje al no conocer la importancia de que los procesos sean documentados y auditados.

2.1.5 Registros de los Procesos

Mantener los registros también es importante. En forma ideal, los registros deberían permitir que cualquier persona retroalimente los procesos y obtenga mejores resultados. El propósito de la evidencia objetiva es determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y también identificar donde se pueden hacer mejoras.

CUADRO N. 5

¿Los registros brindan la evidencia objetiva de que se siguió el proceso?

PREGUNTA	5.1	%	5.2	%	5.3	%	TOTAL	%
5	40	21.74	20	10.87	124	67.39	184	100

5.1 SI

5.2 NO

5.3 NO EXISTEN REGISTROS

Análisis e Interpretación

Cuando a los encuestados se les preguntó acerca de si los registros brindan la evidencia objetiva de que se siguió el proceso el 21.74% contestó que si, lo que puede atribuírsele a que en la empresa hay procesos que permiten obtener registros, los encuestados que no estuvieron de acuerdo representan el 10.87%, es decir representa el valor mas bajo de las razones. Puesto que el porcentaje más elevado lo obtiene la opción 5.3 No existen registros, esto como consecuencia de que la gran parte de los procesos que se realizan en la empresa no tienen registros lo que implica que los miembros de la empresa no tengan conocimiento suficiente de cómo se realizan, en que tiempo y como se puede mejorarlos.

2.1.6 Secuencia de los Procesos

En la empresa se deben identificar medidas adecuadas, de modo que se conozca como se están siguiendo los pasos en los procesos. Tales medidas deben incluir sus objetivos y también deben medir parámetros clave que se pueden usar para controlar, pronosticar y hacer mejoras. Estas medidas no se deben ver como una pérdida de tiempo sino que se deben usar para mejorar activamente la empresa.

CUADRO N. 6

¿En los procesos se identifican los pasos o secuencia a seguir?

PREGUNTA	6.1	%	6.2	%	6.3	%	TOTAL	%
6	93	50.55	27	14.67	64	34.78	184	100

6.1 SI

6.2 NO

6.3 EN OCASIONES

Análisis e Interpretación

En cuanto a las personas que identifican los pasos o secuencia a seguir en los procesos se encuentra que el mayor porcentaje lo ocupa el 50.55% que si identifican la secuencia del proceso, seguido por el 34.78% que se refiere a que los encuestados en ocasiones identifican los pasos a seguir en el proceso, esto como consecuencia de que no existe en la empresa un manual de procesos que permita conocer el conducto regular de cada proceso, a un 14.67% le hace falta identificar las fases de los procesos razón por la cual en repetidas ocasiones se concluye el proceso pero no se tiene en cuenta los pasos a seguir generando inconsecuencias en el resultados final.

2.1.7 Diagramas de Flujo

Los diagramas de flujo en la empresa indicarán los pasos de un proceso, y por lo tanto representarán un buen medio para identificar la secuencia e interacciones de sus procesos de manera clara y sencilla.

CUADRO N. 7

¿Esta de acuerdo con que se realicen diagramas de flujo que indiquen los pasos del proceso y que representen un buen medio para identificar la secuencia e interacciones de los mismos?

PREGUNTA	7.1	%	7.2	%	TOTAL	%
7	155	84.24	29	15.76	184	100

7.1 SI

7.2 NO

Análisis e Interpretación

A partir de este punto determinamos cuál es la importancia que tiene en la empresa realizar diagramas de flujo que faciliten conocer el desarrollo de los procesos así: el 84.24% de los encuestados respondieron que si están de acuerdo, mientras que el 15.76% no están de acuerdo.

2.1.8 Calidad en la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales

Una vez la empresa ha determinado las necesidades, preferencias y expectativas del cliente se deben convertir en los elementos de entrada para ofrecer el servicio. Estos son los requisitos que el cliente desea que la empresa cumpla y deben convertirse en los requisitos organizacionales para tal servicio en particular. Posteriormente el personal se preparará para brindar el servicio. Si todo marcha según lo planeado, el personal entregará el servicio como el cliente espera. La meta debe ser alcanzar la satisfacción del cliente. El resultado final será un cliente que sienta confianza en la empresa.

CUADRO N. 8

¿Cómo evalúa la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales con respecto a calidad?

Pgt	8.1	%	8.2	%	8.3	%	8.4	%	8.5	%	TOTAL	%
8	105	57.07	25	13.59	40	21.74	14	7.60	0	0	184	100

8.1 EXCELENTE

8.2 MUY BUENA

8.3 BUENA

8.4 MALA

8.5 MUY MALA

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 57.07% catalogan a la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales en cuanto a calidad como excelente, esto debido a que la empresa cumple con todas las funciones las cuales llamaron la atención del cliente en un principio, sin embargo un 13.59% de los clientes internos evalúan la calidad de la empresa como muy buena y de esta manera el 21.74% considera que la calidad para la empresa es buena junto al 7.60% que considera que la calidad se evalúa en la empresa como mala, esta razón puede implicar que la empresa no ha cumplido con los requerimientos que un cliente exige, sin embargo el porcentaje más representativo demuestra que la calidad en la empresa en general se evaluó en nivel bueno, nivel que hay que mejorar.

2.2 CLIENTES EXTERNOS

2.2.1 Rutas de la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales

Por ser **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales una de las empresas mas reconocidas en nuestra región se afirma que el grado de aceptación que resulta por parte de los usuarios del servicio tiene un concepto favorable, lo que permitirá facilitar por medio de las apreciaciones de los usuarios la realización del Manual de Calidad.

CUADRO N. 1

¿Ha tomado las rutas de colectivos que ofrece la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales?

PREGUNTA	1.1	%	1.2	%	TOTAL	%
1	270	70.86	111	29.14	381	100

1.1 SI

1.2 NO

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 70.86% han tomado las rutas de colectivos que ofrece la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, 29.14% de los encuestados no han tomado las rutas de colectivos que ofrece la empresa.

2.2.2 Servicio que Presta la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales

La empresa debe estar preparada para ofrecer el servicio con base en la experiencia pasada. Ha escuchado la solicitud de sus usuarios y tratará de entender por completo sus requisitos, incluyendo los implícitos lo mismo que los declarados.

CUADRO N. 2

¿Como le parece el servicio?

Pgt	2.1	%	2.2	%	2.3	%	2.4	%	2.5	%	TOTAL	%
2	205	53.80	35	9.18	72	18.90	28	7.36	41	10.76	381	100

2.1 EXCELENTE

2.2 MUY BUENA

2.3 BUENA

2.4 REGULAR

2.5 MUY REGULAR

Análisis e Interpretación

De las personas encuestadas, han afirmado que el servicio les parece excelente en un 53.80%, un 9.18% considera que el servicio es muy bueno. Un 18.90% aclara que el servicio les parece bueno, un 7.36% cataloga el servicio como regular, mientras que un 10.76% afirmó haber obtenido un servicio muy regular.

2.2.3 Expectativas de los Usuarios

Evidentemente la empresa debe identificar los servicios que va a prestar y garantizar que cuenta con los recursos para suministrarlos. La manera como Usted estructura su organización de servicios para responder al mercado tendrá un impacto en su éxito, de modo que claramente se trata de un área importante.

CUADRO N. 3

¿El SERVICIO cumple con sus expectativas?

PREGUNTA	3.1	%	3.2	%	TOTAL	%
3	315	82.68	66	17.32	381	100

3.1 SI

3.2 NO

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 82.68% se sienten satisfechos con el servicio que ofrece la empresa, esto debido a que el servicio cumple con todas las funciones las cuales llamaron la atención del cliente en un principio, sin embargo un 17.32% de los usuarios de colectivos no se encuentran satisfechos con el servicio recibido, esta razón puede implicar que el servicio adquirido no ha cumplido con los requerimientos que un cliente exige, como son: buena calidad, rapidez, seguridad, entre otras características.

2.2.4 Características Para Elegir el Servicio

Las características para elegir el servicio deben definirse con claridad. Estas características pueden encontrarse en un pliego de peticiones, una carta o pueden hacerse de manera verbal, si estas se realizan de manera verbal queda en manos del personal que se tengan en cuenta con mucho cuidado y se confirmen con el cliente cada vez que sea necesario.

CUADRO N. 4

¿Que características usted considera más importantes al momento de elegir abordar en un colectivo?

Pgt.	4.1	%	4.2	%	4.3	%	4.4	%	4.5	%	TOTAL	%
4	80	21.0	43	11.29	120	31.50	35	9.18	103	27.03	381	100

4.1 SEGURIDAD

4.2 COMODIDAD

4.3 PRECIO

4.4 RAPIDEZ

4.5 TODAS LAS ANTERIORES

Análisis e Interpretación

A partir de este punto determinamos cuáles son los factores, tenidos en cuenta por los encuestados, que intervienen en la elección al momento de abordar en un colectivo.

Al analizar los factores tenidos en cuenta a la hora de abordar en un colectivo, el 31.50% de los usuarios resaltó la importancia del precio que ofrece su empresa sea el más asequible. En orden de importancia tenemos que un 27.03% de las personas encuestadas cree que la seguridad, precio, comodidad, rapidez, tienen igual importancia al momento de abordar un colectivo, el tercer lugar lo ocupa la seguridad con un 21.00%, la comodidad y la rapidez suman un total de 20.47%.

Puede ser que para otras personas resulten más importantes otros factores, de los ya mencionados anteriormente, pero se debe tener en cuenta que los principalmente nombrados pueden incluir a otros. Es decir la mayoría de las personas encuestadas eligió el precio como el respaldo de que el servicio sea de buena calidad.

2.2.5 Empresas de Transporte Reconocidas

Por medio de esta información se pudo encontrar que la empresa deberá adquirir un modelo que ayude a las personas a comprender los conceptos, tales como los que se encuentran dentro de un proceso, sistema o actividad o los componentes que se relacionan entre si.

Uno de los principios fundamentales en la calidad es la mejora continua, y el modelo mejor reconocido es el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

CUADRO N. 5

¿De las siguientes empresas de transporte cuales conoce usted?

PREGUNTA	5.1	%	5.2	%	5.3	%	5.4	%	TOTAL	%
5	0	0	0	0	0	0	381	100	381	100

5.1 COLECTIVOS IPIALES

5.2 TAXIS LA FRONTERA S.A.

5.3 SUPERTAXIS

5.4 TODAS LAS ANTERIORES

Análisis e Interpretación

Cuando se tabulo la pregunta relacionada con las empresas de transporte que los encuestados conocen se obtuvo que el 100% conoce todas las empresas mencionadas en la encuesta, entonces la respuesta mas mencionada como más importante fue que todos los encuestados conocen acerca de todas las empresas de transporte ya sea por referencias, publicidad y otros aspectos, respectivamente.

2.2.6 Preferencia del Servicio

En el servicio que presta la empresa se incluye la interacción personal como la comunicación, pero la relación puede prolongarse. La clave de la empresa deberá ser la forma diligente como la persona encargada de ofrecer el servicio satisface las necesidades exactas del cliente.

CUADRO N. 6

¿De las empresas de transporte que usted conoce cual prefiere?

PREGUNTA	6.1	%	6.2	%	6.3	%	TOTAL	%
6	48	12.60	192	50.39	141	37.01	381	100

6.1 COLECTIVOS IPIALES

6.2 TAXIS LA FRONTERA S.A.

6.3 SUPERTAXIS

Análisis e Interpretación

Al consultarse sobre las empresas que las personas prefieren al momento de transportarse, los encuestados respondieron de la siguiente manera: en primer lugar el 50.39% prefieren la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales, el 37.01% la empresa SUPERTAXIS, el 12.60% la empresa COLECTIVOS DE IPIALES, teniendo en cuenta que los encuestados respondieron de acuerdo a las opciones que presentaba el cuestionario.

Esta pregunta permite determinar que el grado de preferencia que tienen los usuarios de servicios de transporte con respecto a la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales, es una de las empresas preferidas al momento de tomar el servicio de transporte lo que implica un nivel muy representativo entre las empresas que ofrecen este servicio.

2.2.7 Responder Como El Cliente Lo Solicita

La empresa debe revisar los requisitos para revisar la disponibilidad de sus recursos, para cumplir de acuerdo con lo prometido y apoyar los servicios que puedan ser necesarios si surge algo inesperadamente. La empresa deberá recordar incluir cualquier requisito de entrega del servicio si resulta aplicable.

CUADRO N. 7

¿Por qué la prefiere?

Pgt	7.1	%	7.2	%	7.3	%	7.4	%	7.5	%	TOTAL	%
7	98	25.72	102	26.77	15	3.94	70	18.37	96	25.20	381	100

7.1 CALIDAD

7.2 COMODIDAD

7.3 RAPIDEZ

7.4 SEGURIDAD

7.5 TODAS LAS ANTERIORES

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta los porcentajes de la pregunta anterior, tenemos que las empresas nombradas son preferidas en un 26.77% por comodidad, ocupando un segundo lugar que las personas encuestadas prefieren una empresa de transporte por, calidad en un 25.72%, el 25.20% se le atribuye a todas las anteriores, el 18.37% considera importante la seguridad como el factor más adecuado para preferir una empresa, el 3.94% la rapidez.

De esta manera se puede afirmar que los encuestados que prefieren la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** por el porcentaje más significativo (50.39%), la prefieren por la comodidad que brinda.

2.2.8 Calidad en la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. De IPIALES

La empresa debe conocer muy bien a sus clientes y para esto se requiere de una base de conocimiento, por esta razón el manual iniciará poniendo mucho énfasis en el cliente. Además las empresas basadas en el servicio tienden a estar más cerca de sus clientes que otra, ya que los proveedores de servicios interactúan directamente con ellos, de manera que esto resulta particularmente importante.

CUADRO N. 8

¿Cómo evalúa la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiiales con respecto a calidad?

Pgt.	8.1	%	8.2	%	8.3	%	8.4	%	8.5	%	TOTAL	%
8	137	35.95	53	13.92	140	36.75	42	11.02	9	2.36	381	100

8.1 EXCELENTE

8.2 MUY BUENA

8.3 BUENA

8.4 MALA

8.5 MUY MALA

Análisis e Interpretación

Al observar los datos que se recolectaron sobre como evalúan los encuestados la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiiales con respecto a calidad, se detectó un resultado llamativo que es el siguiente: el 35.95% de los encuestados afirma que la calidad de la empresa es excelente, mientras que el 36.75% piensa que es buena, lo cual significa que es una de las empresas preferidas, el porcentaje de las personas que califican la calidad de la empresa como muy buena es 13.92%, en cuarto lugar tanto para el aspecto de mala con un 11.02% y muy malos con un 2.36 % respectivamente.

2.2.9 Preferencias al Momento de Escoger el Servicio

Los clientes convierten sus necesidades en preferencias, en sus mentes en una expectativa del servicio que podrán obtener por determinado medio de transporte. Procediendo a considerar que servicio elegir. Si un cliente recibe un servicio bueno y confiable es posible que no considere a nadie más. Si se trata de un requisito nuevo o existe insatisfacción el cliente buscará a alguien nuevo.

CUADRO N. 9

¿Dónde prefiere viajar?

Pgt	9.1	%	9.2	%	9.3	%	9.4	%	TOTAL	%
9	49	12.86	175	45.93	130	34.12	27	7.09	381	100

9.1. BUS

9.2. TAXI

9.3. COLECTIVO

9.4. BUS EJECUTIVO

Análisis e Interpretación

En este apartado se identificó el transporte en donde, frecuentemente, las personas encuestadas prefieren viajar.

Cuando a los encuestados se les preguntó acerca del transporte donde, frecuentemente, prefieren viajar, un 45.93% de los mismos coincidió en que viajan en taxi, el 34.12% de los encuestados realizan sus viajes en colectivos, el 12.86% a través de buses, el 7.09% en Buses Ejecutivos.

2.2.10 Satisfacción del Cliente

La empresa debe armonizar con dichas necesidades, preferencias y expectativas, ofreciendo un servicio que satisfaga todas las necesidades y recorrer un largo camino hacia la satisfacción de todas las preferencias.

Debe luchar por cumplir mínimo con las expectativas de cada cliente, de otra manera sus clientes terminarán decepcionados.

CUADRO N. 10

¿Por qué prefiere viajar en este medio?

Pgt	10.1	%	10.2	%	10.3	%	10.4	%	10.5	%	10.6	%	TOTAL	%
10	141	37.01	0	0	33	8.67	0	0	140	36.74	67	17.58	381	100

10.1 RAPIDEZ

10.2 PRECIO

10.3 COMODIDAD

10.4 PRESTIGIO

10.5 CALIDAD

10.6 BUENA ATENCIÓN

Análisis e Interpretación

Al analizar los factores tenidos en cuenta a la hora de elegir el medio más adecuado para viajar, como primer lugar se encuentra la inclinación por la rapidez, la que representa el 37.01%, en segundo lugar se encuentran que las personas encuestadas eligen un medio de transporte por la calidad que este ofrece la cual en este caso representa el 36.74%, este se relaciona con que los colectivos ofrecen un servicio con número reducido de pasajeros lo que permite que el usuario no tenga molestias que se ocasionan por congestión, el 17.58% de los usuarios resaltó la importancia de transportarse en vehículos que ofrezcan buena atención como el mayor respaldo de su servicio. Asimismo, un 8.67% mencionó la comodidad con la que debe contar cualquier empresa que ofrezca servicio de transporte.

CAPITULO 3

3.1 ASPECTO HISTÓRICO

TAXIS LA FRONTERA S.A. de la ciudad de Ipiales, es una de las pocas empresas que ha fomentado el progreso empresarial en nuestro municipio, como tal se caracteriza por tener una adecuada administración y sobre todo por preocuparse en el desarrollo de sus trabajadores.

En este orden de ideas, los factores necesarios a considerar en un clima organizacional, que como es sabido, se diferencian entre organizaciones, ya que cada empresa posee características únicas, serán los siguientes:

- Motivación
- Satisfacción
- Actitudes
- Valores
- Cultura Organizacional
- Estrés
- Conflicto

Se consideran estos factores como necesarios para el estudio para así llevar a la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de la ciudad de Ipiales a ser líder en el mercado de las instituciones privadas que ofrecen el servicio de transporte terrestre de pasajeros.

TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales es una empresa de transporte terrestre que ofrece el servicio de transporte de pasajeros a nivel municipal como intermunicipal.

En principio la empresa se constituyó en el año 1981, con cinco (5) socios quienes tomaron la iniciativa de crear una empresa transportadora de pasajeros mirando la necesidad de legalizar vehículos de servicio público que no tenían ningún respaldo de una empresa, con el objeto social de efectuar todas y cada una de las operaciones propias del sector de transporte de pasajeros. La empresa inicialmente prestó su servicio con vehículos antiguos, al inscribir aquellos que no tenían vigencia en otras empresas.

En pocos años se amplió la cobertura del servicio, existiendo la necesidad de abrir nuevas agencias y por ende él poder contar con un nuevo número

de empleados dispuesto a dar lo mejor de sí, para la firme consolidación de la empresa.

Esta empresa cuenta con empleados que están estratégicamente distribuidos, conformando tanto el personal administrativo como el operativo para lograr el buen funcionamiento de la empresa.

Actualmente su principal oficina se encuentra ubicada en la **AVENIDA PANAMERICANA, CARRERA 1ª Nº 2 ESTE 113 EN LA CIUDAD DE IPIALES - NARIÑO.**

3.2 Presentación De La Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A.

✓ MISIÓN TAXIS LA FRONTERA S.A.

La empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales es una sociedad de carácter comercial, cuyo domicilio principal esta ubicado en Ipiales, su finalidad la realización de todas y cada una de las operaciones de comercio relativas al servicio publico de transporte de pasajeros con vehículos autorizados por carretera y urbano en las ciudades donde le sea autorizado en la modalidad de taxis, camperos, y similares conforme a lo que esta regulado por el Gobierno Nacional y/o autoridades competentes.

✓ VISIÓN TAXIS LA FRONTERA S.A.

La empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** se proyecta ejecutar en coordinación con sus asociados y demás personal administrativo estrategias de avance tecnológico y al mismo tiempo en desarrollar políticas que permitan prestar un óptimo servicio.

Con un parque automotor con una vida útil aceptable en el servicio, además de contar con talento humano altamente motivado que propenda por la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y de esta manera consolidarse como una organización competitiva y dinámica en el sector del transporte, llegando a todos los municipios aledaños al departamento de Nariño

• Valores TAXIS LA FRONTERA S.A.

Los valores promovidos por la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.**, en todos los niveles administrativos, son: la justicia, el respeto, la

responsabilidad, la libertad y la identidad, aplicando dichos valores en los siguientes principios⁸:

- Espíritu emprendedor e innovador.
- Vocación de líderes que guíen el desarrollo de su comunidad.
- Honradez.
- Respeto al ser humano y su derecho a la verdad.
- Libertad y seguridad

3.3 ANÁLISIS POR ÁREAS

3.3.1 GERENCIA GENERAL

En la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales la gerencia general es dirigida por el señor Eduardo Narváz Campaña quien es profesional en Administración de Empresas egresado de la universidad Santo Tomas que a la vez desempeña su función hace cinco años, labor que se realiza por medio de la experiencia adquirida a través de cargos anteriores, ya que, como se nombro anteriormente la empresa no cuenta con un manual en el cual se plasmen de manera detallada las funciones que debe ejercer y los objetivos que se deben alcanzar.

3.3.1.1 FUNCIONES DEL GERENTE son importantes dentro de la empresa para el buen funcionamiento de la misma.

1. Orientar al personal, teniendo en cuenta la jerarquía aceptada por los mismos miembros de la organización
2. Conciliar con los clientes en lo que se refiere a pagos atrasados
3. Selección y contratación del personal requerido en la empresa
4. Enviar a tiempo y en orden los informes.
5. Es quien da la última palabra al momento de aceptar un crédito

⁸ Documentos TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales

6. Realiza los pedidos de insumos a la estación de servicio.
7. Aprueba prestamos y adelantos a los empleados
8. Mantener en alto el buen nombre de la empresa
9. Buscar que la empresa se expanda a nivel nacional
10. Realiza inducción y capacitación al personal

3.3.2 ÁREA FINANCIERA

- El área financiera está conformada por un revisor fiscal, un contador, una secretaria quienes realizan las labores contables en esta área, las labores son desempeñadas en base a estudios profesionales, experiencia adquirida en cargos anteriores y de acuerdo a las órdenes del gerente.

3.3.2.1 FUNCIONES ÁREA FINANCIERA aportan cada uno de los estados en el que se encuentra la empresa

- CONTADOR

- Solicita los requisitos necesarios para realizar los estados financieros.
- Clasificación de la cartera
- Controla en registro de pagos de mensualidades.
- En caso de retraso en los pagos, envía las facturas al asesor jurídico de la empresa
- Y todas las demás funciones que sean asignadas por el Gerente

- SECRETARIA

- Ejecuta manualmente el cardex.
- Revisar y archivar los soportes de pago de mensualidades.

- Revisa y archiva documentos como: despachos, transferencias.
- informe de caja diario, recibos de caja, recibos de mensualidad, recibos de abono.
- Prepara los informes diarios.
- Sacar 4 copias de todos los soportes para enviar a contabilidad, auditoria, cartera.

3.3.3 ÁREA OPERATIVA

El área operativa cuenta con supervisor de insumos, supervisor operativo, una persona encargada del aseo, el personal también cuenta con las prestaciones que toda entidad constituida formalmente ofrece a sus empleados.

3.3.3.1 FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA son todas y cada una de las operaciones diarias que se realizan en la empresa

-CONDUCTORES

Ofrecer un excelente servicio en cada una de las rutas a nuestros clientes al momento de elegir nuestro servicio.

- El vehículo debe permanecer en buenas condiciones para que los usuarios se sientan satisfechos y cómodos a la hora de elegir nuestro servicio.
- Tener al día sus papeles
- Cumplir con las normas de tránsito
- Cumplir con la ruta que se les ha asignado.
- Cumplir con las vueltas que exige la empresa
- Brindar al usuario seguridad, comodidad y rapidez a la hora de iniciar una ruta.

SUPERVISOR OPERATIVO

- Es el responsable de la planeación y programación del servicio dentro de la empresa.
- Al término de cada ruta realizar reuniones en las cuales exista participación de los conductores, para mejorar el servicio ofrecido.
- Realizar una revisión de los vehículos para iniciar nueva ruta.
- Revisar que cada conductor tenga al día sus papeles y demás documentos que exige el tránsito.

- SUPERVISOR DE INSUMOS

- Despachar la mercancía en buenas condiciones y verificar que cumpla las especificaciones de la factura.
- Atender a tiempo los pedidos de los conductores
- Recibir la mercancía despachada por nuestros proveedores

3.4 MATRIZ DOFA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A.

➤ OPORTUNIDADES	➤ AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar el parque automotor. - Motivar los empleados para que ellos brinden una mejor atención al usuario. - Ampliar las rutas para lograr una mayor cobertura del servicio en el municipio de Ipiales. - Incrementar el número de cupos para el ingreso de nuevos vehículos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El parque automotor no cumple en un porcentaje mínimo con vehículos apropiados (modelo). - Falta de motivación dando lugar a que no exista una excelente atención al usuario. - Vehículos en malas condiciones (con el tiempo). - Falta de vehículos para cumplir a cabalidad las rutas. (cuando estén en taller).
➤ FORTALEZAS	➤ DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio que se presta a nivel municipal como intermunicipal. - La empresa garantiza la comodidad de sus usuarios a través de un parque automotor en condiciones adecuadas. - La empresa siempre esta a la vanguardia del cambio para brindarle al usuario la mejor opción en transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mala distribución de los cargos asignados a todo el personal, existiendo duplicidad de funciones. - La infraestructura limita de alguna manera el buen desempeño de los empleados y demás personal que forma parte de la empresa. - Falta de capacitación constante hacia el personal tanto administrativo como operativo.

<ul style="list-style-type: none">- El personal con que cuenta la empresa esta capacitado para brindar un mejor servicio a los usuarios.- La empresa garantiza la rapidez y la seguridad de los usuarios.- El costo del transporte es cómodo para el bolsillo del usuario.- TAXIS LA FRONTERA S.A. es una Empresa que desea enfrentarse al cambio para estar a la par con tendencias cambiantes del mercado al cual se esta enfrentando.	<ul style="list-style-type: none">- Falta de motivación hacia el personal por parte de las directivas.- La Empresa no cuenta con documentos que estén formalmente plasmados, siendo una falencia para la misma ya que la mayoría de sus empleados no tienen idea de cual es la misión y visión de su empresa.- Se tiene en cuenta la participación de quienes forman parte de la Empresa, pero en ningún momento pueden llegar a tomar decisiones para el cumplimiento de los objetivos.- El organigrama de la Empresa no esta bien planteado lo cual requiere de una reestructuración, facilitando las tareas diarias de cada persona que trabaja en ella.- En cuanto Al personal que trabaja en la Empresa o trabajará en ella no se le ha aplicado un correcto Sistema de Reclutamiento adecuado, ya que la mayoría que hace parte de la empresa en el caso de los conductores es por recomendaciones.- La empresa no cuenta con un sistema de capacitación.
--	--

CAPITULO 4

4.1 GESTIÓN POR PROCESOS

4.1.1 Procesos en el Sistema de Gestión

Para llevar a cabo el S.G.C en **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales se establecerá un sistema basado en procesos, de acuerdo con el enfoque referenciado en la NTC ISO 9001:2000. La organización está fundamentada en una red de procesos interrelacionados, en los cuales las entradas están constituidas por las necesidades y requerimientos de las partes interesadas y el cliente; y las salidas apuntan hacia el cumplimiento de los requerimientos del cliente.

Dentro del Manual de Gestión de Calidad de la Empresa se describen los procesos de la organización y su identificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de la siguiente manera.

4.1.1.1 Procesos De La Organización Identificados Dentro Del S.G.C

- PLANIFICACIÓN GERENCIAL
- CONTROL DE DOCUMENTOS
- CONTROL DE REGISTROS
- GESTIÓN HUMANA
- INFRAESTRUCTURA
- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
- PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE CONTROL Y TRAZABILIDAD
- VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE VEHÍCULOS
- DESPACHO DE PLANILLAS
- INSPECCIÓN DE MATERIALES Y SERVICIO
- PROCESO DE NO CONFORMIDAD

Los anteriores procesos conformarán el Sistema de Gestión de Calidad en **TAXIS LA FRONTERA S.A.**, de Ipiales, la interrelación de estos puede verse en la red de procesos, dentro del estudio de los procesos, se involucran directamente los procesos de PRESTACIÓN, INSPECCIÓN DEL SERVICIO EN PROCESO Y TERMINADO. Los mencionados procesos serán diseñados, sus registros y otros documentos a partir del estudio adelantado dentro del presente proyecto, en el proceso.

A continuación se describen los procesos involucrados directamente con el proyecto, y su correspondencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad y el Manual de Calidad de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales. **(ANEXO1)**

MAPA DE PROCESOS



4.1.1.1.1 Planificación Gerencial Este proceso dentro del Manual de Calidad es identificado con el código PG-01 y su correspondiente procedimiento dentro del Manual de Calidad es identificado como Pg-01 Proceso de planificación gerencial 01.

Fragmento del proceso Planificación Gerencial

Objetivo:

Establecer los parámetros y lineamientos necesarios para la correcta planeación y programación de prestación del servicio, recursos y procesos del servicio a fin de garantizar un uso adecuado de los mismos.

Alcance:

Este proceso es aplicable a todos los proyectos que realice la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales la adecuada planeación del servicio y la destinación de los recursos financieros necesarios deberán permitir que todas y cada una de las actividades que requiera la Empresa estén disponibles en el momento que sean necesarias, para asegurar que el servicio este a su debido tiempo.

Términos y Definiciones:

Para el correcto entendimiento y comprensión de este proceso, se han definido, además de los términos y definiciones contenidos en la Norma Internacional NTC ISO 9001:2000, los siguientes:

Programa de Servicio: (PS): Es el plan maestro que ilustra la información del servicio.

Requerimiento de material: Estructura que relaciona las necesidades de herramientas e insumos según estándares previamente establecidos.

Documentación Técnica: Son las fichas técnicas y demás documentos que entregaran características necesarias para la realización del servicio.

Responsabilidad y Autoridad:

Responsabilidad: Los siguientes son los cargos con responsabilidad para la ejecución de las distintas actividades establecidas en este procedimiento.

1. supervisor operativo: (SO) Es el responsable de la planeación y programación del servicio dentro de la empresa.

2. supervisor de rodamiento (JRH): Es el responsable de informar a la dirección las necesidades del servicio y el cumplimiento de rutas.

3. Analista de tiempos y movimientos (ATM): Es el encargado de analizar y suministrar la información correspondiente a los tiempos y métodos óptimos del servicio.

4. supervisor de compras (SC): Es el responsable de adelantar las actividades para la adquisición de materiales, insumos etc., entre otras.

5. supervisor de almacén de materias primas (SAMP): Es el responsable de informar el estado de los vehículos, accesorios, etc., entre otras.

6. Mecánico (MEC): Es el responsable de mantener y adecuar el buen funcionamiento de los vehículos, suministrar la información de los accesorios y repuestos para el mismo.

7. Representante de calidad (a.C.): Es el responsable de analizar y suministrar los aspectos claves de inspección del servicio.

8. Supervisores (sup.): Son los responsables de llevar acabo las actividades necesarias para la puesta y marcha de las rutas.

Autoridad: Los siguientes son los cargos con autoridad para tomar decisiones dentro de este proceso.

1. Gerente (gr.): Es la autoridad para la aceptación de los planes, que se van a realizar en el servicio.

2. Director de rodamiento (Dr.) será la autoridad para modificar los planes del servicio según se requiera para la realización del mismo.

3. Analista de tiempos y movimientos (a.m.): será la autoridad para la modificación de los aspectos técnicos del proceso según sea aplicable para la realización del servicio.

Condiciones generales

- La dirección proporcionará los estándares de mano de obra, tiempos de recorrido, en la realización de la ruta.

- Se debe informar a la dirección cualquier modificación que se haga (retrasos, cambios de ruta y de vehículos, etc.).

Procedimiento

Etapas, descripción, responsable

1. Establecer Necesidades del servicio, el supervisor operativo recopilará y suministrará las necesidades del servicio por referencia mediante el informe de rutas.
2. Aplicar procedimiento para el diseño y desarrollo del servicio
3. Determinación de los tiempos del recorrido
4. El Coordinador de rodamiento analizara los posibles métodos de recorrido por cada vehículo. A través de este análisis se definirán los procesos del servicio y los tiempos por recorrido del mismo de acuerdo con el despacho de planillas. Para la creación de nuevas rutas se programa una reunión con la asistencia del supervisor de rodamiento, analista de tiempos, supervisores mecánicos, supervisor de estación de servicio y representante de calidad. En este comité, se analizaran los aspectos claves para la creación de una nueva ruta, determinando que tipos de ayudas requieren las diferentes operaciones para optimizar el rendimiento de los procesos del servicio y se verificaran los puntos clave para la calidad de los procesos.
5. se determinará el número de vehículos para llevar a cabo el servicio. Los datos aquí obtenidos servirán para:
 - Determinar la necesidad de vehículos adicionales o la necesidad de programar turnos adicionales para cumplir a cabalidad con el servicio
6. Se determinará la necesidad de aumentar la capacidad de rutas (aumentar el número de vehículos en cada ruta).
7. Se hará solicitud de exigencias en cuanto al servicio. El cual será entregado a los supervisores, para tramitar su consecución.
8. La solicitud de las exigencias se realizará, teniendo en cuenta el tiempo necesario, en especial del servicio, y de esta manera evitar las demoras y atrasos en la rotación del mismo.
9. Se analizará las necesidades del personal, determinando el número de personas necesario para llevar a cabo el servicio, se debe comparar el

número de personas solicitadas con el número de personas vinculadas, para establecer la necesidad de ajustar la planta de personal. Además, se deberá estudiar la necesidad de llevar a cabo programas de entrenamiento de personal. El resultado de este análisis se registrará en el documento "Requerimiento de servicio" para solicitar su consecución.

10. Se aplicará procedimiento para la selección contratación de personal.

11. Se realizará una buena distribución y organización con una secuencia lógica, de manera que permitirá la realización de los procesos despacho de planilla, permitiendo la sistematización del los conductores con el fin de facilitar el control de los mismos.

En este sistema se procurará tener personal idóneo para todas las variantes que se puedan presentar en la prestación del servicio, el Coordinador de rodamiento procederá a ubicar a cada conductor en su correspondiente vehículo. En este sistema se calculará el numero de vueltas que cada vehículo esta haciendo diariamente. (Tiempo empleado), de ser necesario se establecerán las fechas hasta que tiempo han trabajado, para luego ser entregadas al supervisor de rodamiento.

12. Se realizará la elaboración de órdenes de despacho, para controlar se procederá a la puesta en marcha de todas las actividades que forman parte del servicio de transporte, mediante la emisión previa de órdenes e instrucciones, de acuerdo con los tiempos de trabajo planeados. Esta tarea dará pie al comienzo de un excelente servicio, poniendo en circulación vehículos que cumplan con las expectativas de los clientes.

CAPITULO 5

5.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

La Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales hará uso de una serie de documentos, algunos de estos son formatos, instructivos, todos ellos creados por la empresa para asegurar el controla adecuado de las actividades desarrolladas a fin de dar cumplimiento a las exigencias del cliente.

Dentro de la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales lo más importante para el cumplimiento de este requisito es establecer un modelo para la estructuración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de esta manera la empresa elabora un listado maestro de documentos que se observarán en el desarrollo del trabajo.

5.2 CONTROL DE REGISTROS

En la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales cada uno de los procesos determina los registros que implementará para proporcionar evidencia de los controles y las acciones realizadas para cumplir con las actividades definidas para cada proceso. **(ANEXO 3)**

5.3 GESTIÓN HUMANA

Talento Humano

Cada uno de los cargos definidos en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales y establecidos en el organigrama deben tener una competencia determinada según la responsabilidad y autoridad definida por parte de la gerencia (véase el numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad, de la norma IZO 9001). Es claro que, para el buen desempeño de los miembros de la empresa en un cargo específico, estos deben tener la competencia necesaria para el cumplimiento de cada una de las responsabilidades definidas, ya sea el gerente, un operador, o un auxiliar.

La determinación de la competencia para cada uno de los cargos de la empresa debe ser definida cuando se efectúa la caracterización de cada uno de los procesos de la empresa (véase los numerales 4 y 4.1 Requisitos generales de la norma ISO 9001).

Una vez la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales realice las acciones necesarias de corrección, entrenamiento o capacitación para suplir las deficiencias encontradas en cada miembro de los procesos, se debe Verificar si estas acciones fueron eficaces para subsanar la deficiencia encontrada. Si estas acciones de formación no son verificadas oportunamente en relación con su eficacia, la empresa perderá el esfuerzo emprendido para llevar a este miembro a cumplir con la competencia, razón por la cual es de suma importancia verificar la eficacia de la información desarrollada por la empresa.

Finalmente, para alinear a cada miembro de la empresa con la política de calidad se debe asegurar que cada uno es consiente de la importancia de su trabajo y de cómo su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa.

De esta manera existe la necesidad de registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos de competencia de cada cargo, de igual forma la empresa dejara un registro de las acciones desarrolladas para evaluar la eficacia de la formación realizada para lograr en cada uno de los cargos la competencia definida. **(ANEXO 4, 5)**

Responsabilidad de la dirección

La dirección general de la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, efectuara reuniones con los miembros de la organización, a partir de las cuales la gerencia comunicará la importancia de cumplir cada uno de los requisitos del usuario. Esto se realizara frecuentemente para que el compromiso de cumplir con cada uno de los requisitos sea interiorizado por todos los miembros de la empresa, teniendo en cuenta que la imagen de autoridad que representa la dirección y el efecto que este puede lograr en los miembros de la organización para el cumplimiento de cada uno de los requisitos del cliente y los establecidos en el sistema de gestión de calidad.

La revisión por parte de la dirección debe ser realizada con la pertinencia que se requiere para verificar el desempeño y la gestión de la organización, además la organización debe estar dispuesta a suministrar los recursos suficientes para la ejecución de los proyectos del sistema de gestión de la calidad.

Para el cumplimiento de este requisito la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales implementara **ACTAS DE REUNIÓN**, en las cuales la gerencia realiza la comunicación de la política de calidad, objetivos de calidad y la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios

Política De Calidad

Para la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales es fundamental prestar un servicio de Transporte teniendo en cuenta la importancia de la Participación del personal, que permita aumentar la productividad por medio de de la optimización de los procesos y que garantice la seguridad del servicio a nuestros usuarios.

Objetivos de Calidad

- ✓ Para la Seguridad, evitar eventos adversos en la prestación del servicio.
- ✓ Optimizar los procesos incrementando la Calidad del servicio
- ✓ Facilitar el cumplimiento de las políticas de la empresa con la participación activa del personal.
- ✓ Fomentar la idea de la necesidad de un control de la calidad; la búsqueda de métodos de mejora y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar las metas.
- ✓ Comprometer a los trabajadores en la obtención de una mayor calidad mediante programas de formación profesional, comunicación y aprendizaje, así como la revisión de los sistemas y procesos productivos para poder mantener el nivel de calidad alcanzado.
- ✓ Conocer por medio de encuestas de satisfacción la calidad del servicio.

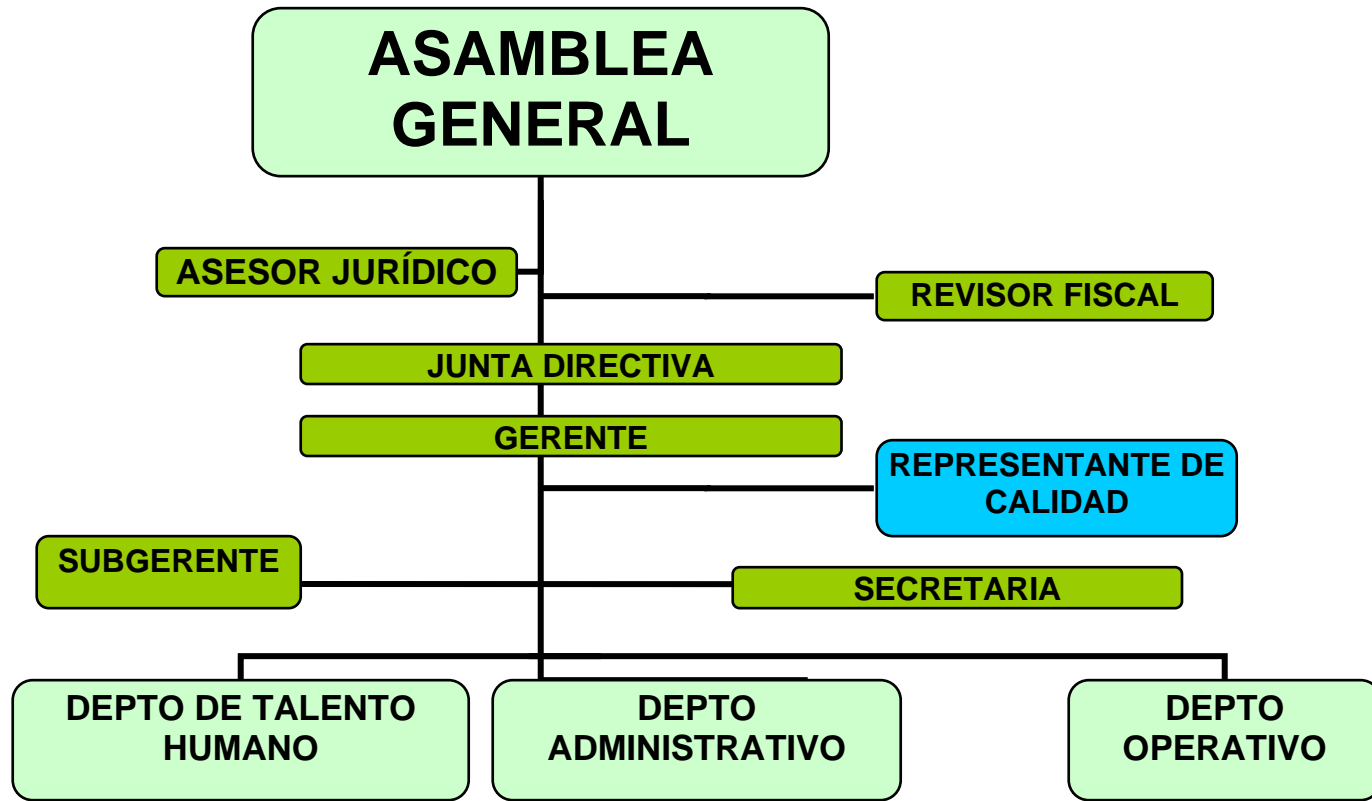
Representante de la dirección

En la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales el representante de calidad ante el sistema de gestión de calidad, debe informar oportunamente a la dirección sobre el proceso de implementación y mantenimiento del sistema durante el proceso de implementación, la dirección y su representante deben realizar reuniones periódicas para evaluar las actividades desarrolladas y los resultados relacionados con la calidad de los proyectos.

Como el representante de calidad es el apoyo más importante para el sistema de gestión de calidad, será el quien apoye las actividades desarrolladas por la gerencia para promover la sensibilización hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente, por parte de todos los miembros

de la empresa y específicamente en los proyectos, además será el responsable de recopilar la información suficiente y necesaria para la realización de la revisión del sistema de gestión de calidad. Para el nombramiento del representante de calidad se realizará posteriormente a la decisión de la gerencia de implementar la norma ISO 9001.

El representante de calidad deberá presentar los soportes de la información a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se evidenciarán a través de los informes a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la gerencia, por lo cual se establece la necesidad de crear un registro en el cual se evidencien las decisiones y acciones tomadas para la mejora de cada uno de los aspectos establecidos en los resultados de la revisión. El registro se establecerá mediante un **ACTA DE REUNIÓN**, en el cual se rescaten aspectos más importantes de las acciones por implementar por parte de la gerencia, establecidos en los informes de gestión entregados por parte de cada proceso. **(ANEXO 6)**



5.4 INFRAESTRUCTURA

La Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales además de determinar que la infraestructura cumpla con los objetivos previstos debe identificar los controles que se requieren para garantizar su disponibilidad permanente realizando el mantenimiento pertinente.

Para la implementación de este requisito lo más indicado es que cada proceso determine y desarrolle un plan de mantenimiento de la infraestructura que utiliza para el desarrollo de sus actividades en la que se indiquen trabajos por realizar y frecuencia con que se van a realizar los mantenimientos, pues se debe tener en cuenta que en la medida en que la organización realice un buen mantenimiento a todos los elementos que componen la infraestructura, estos permanecerán siempre adecuados para el buen desarrollo de cada proceso.

- **Distribución en planta**

Dentro del desarrollo de esta actividad, se realizará el análisis de la distribución en planta actual, identificando las secciones de trabajo involucradas en el proceso de prestación del servicio, esto con el fin de entender el flujo existente en la prestación del mismo y hacer propuestas para el mejoramiento de la distribución que contribuyan a una mayor eficiencia en los procesos y un ambiente de trabajo más seguro para los trabajadores de la empresa.

- **Diagramas de recorrido**

Basados en el plano de la distribución actual de las secciones de trabajo, se indicará en él, el flujo del proceso, para cada servicio que ofrece la empresa, estructurando los diagramas de recorrido.

Estos son un complemento, para visualizar posible congestión de flujo de vehículos, y facilitar la mejora de la distribución en planta contemplada como un plan de mejoramiento continuo en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

- **Plan de mantenimiento**

Dentro de esa actividad, se buscará planear, programar, dirigir y controlar el conjunto de actividades que se requieren realizar en instalaciones,

vehículos y equipos, con el fin de prevenir o corregir fallas, buscando que continúen prestando el servicio para el cual fueron diseñados.

Propósitos de Gestión para el Mantenimiento

- La conservación del sistema empresarial.
- Garantizar que las instalaciones, vehículos y equipos, de un sistema empresarial funcionen de manera normal, manteniendo la capacidad productiva de la empresa en su entorno natural.
- Minimizar los costos de parada de equipos por daños y reparaciones.
- Maximizar la utilidad del capital invertido en instalaciones, equipos e infraestructura, aumentando así su vida útil.
- Minimizar los costos de operación y mantenimiento, permitiendo incrementar los beneficios de la actividad empresarial.
- Garantizar la seguridad industrial.

Para hacer un plan efectivo de mantenimiento se elaborará una descripción detallada de la maquinaria actual que a continuación se presenta

Tipos de mantenimiento que se realizaran en la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales.

Correctivo

Este mantenimiento se encaminara a corregir una falla que se presente en un determinado momento en los vehículos destinados para realizar el cumplimiento de las rutas.

Periódico

Se realizara después de un periodo de tiempo (1 mes).

Programado

Se practica y se basa en la suposición de que las partes se desgastan siempre en la misma forma y en mismo periodo de tiempo.

Predictivo

Se hará mediciones o ensayos no destructivos mediante determinados equipos a partes de maquinas (las mas costosas) las cuales no permite fallas en forma imprevista.

- De desgaste
- De vibraciones
- De ruido

Para hacer un plan efectivo de mantenimiento se elaborará una descripción detallada de los equipos y vehículos para su funcionamiento y la integridad del servicio.

Vehículos

- Marcas: Daewoo Cielo, Daewoo, Mazda, cheveth, entre otros
- Capacidad: 4 personas
- Comodidad, excelente presentación personal
- Costo: \$ 800 lunes – viernes, Domingos y Festivos
- Rutas: toda la semana, y los días domingos únicamente se cumplen 4 vueltas como esta establecido en el manual de funciones.

Computadores

- Se deben utilizar para llevar un control de todas y cada una de las actividades que se realizan dentro y fuera de la empresa, minimizando tiempo en todo lo relacionado con lo operativo y administrativo.
- Asegurarse de que se encuentren ubicados en áreas estratégicas con personal que este totalmente capacitado para el manejo de los mismos.
- Hacer una revisión periódica del estado de los computadores.

- Revisar que no se presenten dificultades al momento de ejercer algún trabajo.

Estación de servicio:

- Gasolina, aceite, materiales para uso exclusivo de los vehículos.
- Todos los servicios en los cuales se debe usar las guías que correspondan a la operación a realizar o adaptarla según la necesidad.
- Calcular la utilización del servicio de acuerdo a una ficha técnica.
- Hacer una revisión periódica del estado de cada uno de los insumos.
- Revisar que los mismos no presenten fallas al momento de realizar una revisión general a un vehículo.
- Asegurarse que en la estación no se almacenen muchos vehículos.

Operaciones y servicio:

- Engrase: Se debe realizar según especificaciones técnicas.
- Registrar el vehículo: Se debe tener en cuenta todos los datos del conductor y su vehículo.
- Pegar logotipo: se debe realizar según indicaciones técnicas.
- Se debe asegurar que el logotipo este ubicado en el sitio designado por la empresa.
- No se deben dejar sobrantes, ni al iniciar ni al terminar una operación, si se llegara a presentar informar al encargado de planta.
- Los materiales a utilizar deben estar libres de manchas, rotos, piques, sucios.
- Se debe realizar un muestreo aleatorio por cada 10 operaciones realizadas para asegurar el buen funcionamiento del servicio y la calidad del mismo.

5.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales las actividades de planificación del proyecto serán responsabilidad del representante de calidad y se deben realizar antes de iniciar la ejecución.

Para el cumplimiento de este requisito se especifican los registros para asegurar el cumplimiento de las exigencias especificadas por el cliente logrando así su entera satisfacción.

Diseño y desarrollo

En la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales dedicada a la actividad de transporte se deben efectuar acciones necesarias para su planificación, en las que se determine cada una de las etapas del diseño y desarrollo.

La totalidad de las actividades de diseño se deben planificar, y se deben asignar las responsabilidades para el diseño, como también definir la responsabilidad y la autoridad a partir de las disposiciones determinadas por el cliente.

Como parte de los requisitos, y como actividad determinante durante la planificación de los diseños, la empresa debe establecer las etapas y métodos de revisión, verificación, y validación del diseño para asegurar la calidad de los mismos.

La Empresa contara con un cronograma de actividades en el que se establece cada una de las etapas de cada diseño necesarias para su realización, la relación de estas etapas en el tiempo y el responsable de ejecutar tales actividades. **(FORMATO 7)**

5.6 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales realiza mediante compras un alto porcentaje de actividades necesarias para la ejecución total de la prestación del servicio, para lo cual es necesario evaluar y seleccionar aquellos proveedores que tengan la capacidad para cumplir con los requisitos, estableciendo los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de cada uno de los requisitos del usuario.

Para **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales según el tipo de proveedores y el impacto sobre la calidad de la prestación del servicio, se establecerán criterios de evaluación y selección enfocados a examinar la capacidad de cada proveedor para suministrar el servicio ofrecido. Por lo tanto, se considera fundamental que la empresa investigue y realice una evaluación de los proveedores adecuada, para elegir posteriormente los que pueden ser utilizados durante la ejecución de las actividades específicas.
(FORMATO 8)

5.7 PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE CONTROL Y TRAZABILIDAD

Control de servicio ofrecido

Mediante la inspección final al servicio ofrecido, la organización verifica el servicio antes de su prestación, la conformidad de acuerdo con los requerimientos técnicos, legales, del cliente y de la organización. Dentro del proceso de Inspecciones de materiales y servicios se estructurará el control para cada uno de los servicios contemplados dentro del Sistema de Gestión de Calidad estos controles estarán dentro de la documentación del Sistema y son relacionadas como registros del SGC, específicamente registros del Procedimiento de control de Calidad.

Estos controles sirven para verificar el OK FINAL al servicio, asegurando el cumplimiento de Normas Técnicas aplicables a cada servicio, además del cumplimiento de las expectativas y/o exigencias del cliente, y el cumplimiento de condiciones específicas de la misma organización.

El formato de este registro como documento del Sistema de Gestión de Calidad, relaciona información del cliente, características e información sobre la Trazabilidad del servicio, fecha de inicio, fecha de entrega y número de la orden de trabajo.

Análisis de consumos

Los sistemas de gestión de la calidad en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales deberá establecer, documentar, implementar y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, para ello se debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, así mismo la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

El sistema de Gestión de Calidad **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales contempla información para asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para el apoyo a la operación y seguimiento de los diferentes procesos existentes en la empresa, de esta información de apoyo hacen parte los listados de materiales los cuales sirven de soporte para los requerimientos existentes, cuando se va a iniciar la prestación de un

determinado servicio además de permitir un control de materiales e insumos utilizados durante el proceso de prestación del servicio; estos listados de materiales se estructuraron por servicio con base en datos de campo recopilados en la estación de Servicio, por otra parte para el control y racionalización del uso de los insumos durante la prestación del servicio se diseñó un registro del sistema de gestión de calidad denominado hoja de ruta o planilla los cuales hacen parte del departamento de prestación de servicio.

Hoja de ruta o planilla de control

Dentro del proceso de calidad denominado control y Trazabilidad se debe asegurar el seguimiento y control de los procesos de prestación del servicio de la empresa, la HOJA DE RUTA O PLANILLA se diseñó para realizar continuo seguimiento al avance en la prestación del servicio, este registro es para aplicación por parte del supervisor de Despacho, y permite consignar para cada orden de trabajo, la fecha de control, su responsable, así como el tiempo empleado y el retardo en el caso de presentarse. La consignación de esta información no solo sirve para evidenciar la implementación del proceso, sino que además sirve para saber la eficiencia diaria de la planta.

Fragmento del Proceso Control y Trazabilidad

Objetivo:

Establecer los parámetros y lineamientos para el control y actividades necesarias para la prestación de un buen servicio, con el propósito de preservar la calidad, comodidad y seguridad de los clientes.

Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todos los servicios que ofrece la empresa.

Términos y definiciones

- **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito especificado.

- **Secuencia de operaciones:** Documento en el cual están consignadas las diferentes operaciones a realizar durante el Proceso de transformación hasta el producto final.

Responsabilidad y autoridad:

Responsabilidad: Los siguientes son los cargos con responsabilidad para la ejecución de las distintas actividades establecidas en este proceso:

1. supervisor operativo (JO): Es el responsable de la planeación y programación del servicio dentro de la empresa.

2. supervisor de rodamiento (JR): Es el responsable de informar a la dirección las necesidades del servicio y el cumplimiento de rutas.

3. Analista de tiempos y movimientos (ATM): Es el encargado de analizar y suministrar la información correspondiente a los tiempos y métodos óptimos del servicio.

4. supervisor de compras (JC): Es el responsable de adelantar las actividades para la adquisición de materiales, insumos etc., entre otras.

5. Coordinador de almacén de materias primas (CALM): Es el responsable de informar el estado de los vehículos, accesorios, etc., entre otras.

6. Mecánico (MEC): Es el responsable de mantener y adecuar el buen funcionamiento de los vehículos, suministrar la información de los accesorios y repuestos para el mismo.

7. Inspector de calidad (INS): Es el responsable de analizar y suministrar los aspectos claves de inspección del servicio.

8. Supervisores (SUP): Son los responsables de llevar acabo las actividades necesarias para la puesta y marcha de las rutas.

9. Operario (OPE): Es el responsable por la ejecución de cada una de las operaciones para la prestación del servicio.

Autoridad: Los siguientes son los cargos con la autoridad para tomar decisiones dentro de la prestación del servicio:

- **Gerente (GR):** Es la autoridad para disponer de los recursos en eventos o situaciones especiales, con la participación de sus socios y/o accionistas.
- **supervisor operativo (JO):** Es la autoridad para la evaluación de las no conformidades presentadas y aprobación de las disposiciones propuestas para las mismas, así mismo cerrar la no conformidad y corregir su situación no conforme.
- **supervisor de rodamiento (JR):** Es la autoridad, junto con el supervisor operativo, de evaluar las no conformidades encontradas en el servicio en cualquiera de sus rutas. Adicionalmente es la autoridad para la modificación de aspectos técnicos del proceso aplicable para el servicio

Condiciones generales

- Todos los equipos de seguimiento y medición que se utilizaran para la verificación del servicio estarán debidamente preparados, con el objeto de evitar no conformidades por mediciones erróneas de las características del servicio.
- La dirección deberá suministrar Además de la documentación técnica, los dispositivos, Accesorios, y demás elementos necesarios para la prestación del servicio.

Descripción de actividades

Etapa descripción responsable

1. Recepción de orden de trabajo

- El supervisor de rodamiento, operativo y despacho recibirán ordenes únicamente del departamento administrativo.
- Cada uno desde su área revisará las características del servicio en cuanto a la prestación del mismo.
- El supervisor operativo junto con el personal idóneo según planeación y programación del servicio determinaran las actividades para el desarrollo del mismo, estas actividades van desde la adecuación del personal, y la secuencia de operaciones.

- El despachador elaborará los tiquetes de las operaciones y la hoja de ruta o planilla.

Etapa descripción responsable

- Cualquier inconformidad con la orden de trabajo será informada para su respectivo análisis y corrección.

2. Retirar Materiales y/o Productos Del Almacén o la Estación de Servicio

1. Solo el coordinador del almacén podrá retirar el material del almacén, en caso de faltar cualquiera de estos, el retiro del material podrá ser efectuado por otra persona con previa autorización escrita de los responsables de esta actividad.

2. El coordinador de materias primas entrega únicamente los materiales en las cantidades programadas en la respectiva orden Y características especificadas en la orden y debe dejar evidencia del trámite mediante su propia firma. Esta información será registrada en los formatos control de entrega de insumos.

3. Recibir y verificar materiales y/o materiales del almacén:

1. se deberá verificar que lo que se le entrega a los usuarios corresponde a las cantidades y características dadas dentro de la orden de trabajo.

2. la persona que se encargará del almacén deberá dejar constancia de que entrego el material en las cantidades y calidades solicitadas por el cliente.

3. Cualquier situación que se pueda presentar por inconsistencias en el material entregado debe ser informado a las directivas de la empresa para dar una pronta solución.

4. Organizar materiales y/o productos:

La persona encargada deberá introducir los materiales basándose en la información dada en la orden de trabajo y asignando a cada material y/o producto un código con el fin de que estén listos para ser marcados y/ o identificados.

Etapa, descripción, responsable

1. Orden, referencia, número de ficha, despacho de planillas, y el número de operación del vehículo. Se tendrá en cuenta la secuencia operacional del servicio.

2. Si la identificación, numeración y registro del vehículo se realizará a partir de la primera vuelta de la ruta con la planilla

5. Marcar e identificar ruta:

Se utilizará la información enviada por el analista de tiempos como la orden del recorrido, la planilla con las operaciones y el Desprendible de orden que registra el número de vueltas que realizará el vehículo en determinadas rutas.

6. Inicia operación:

A cada supervisor se le hará entrega de la documentación correspondiente para iniciar el recorrido de cada vehículo, esta documentación esta documentada en:

- Planillas

2. Para iniciar la operación, todos los vehículos deben estar debidamente revisados y listos para empezar el trabajo.

3. Los accesorios requeridos (Logotipos, Emblemas, Numeración etc.) que forman parte de la empresa estarán en cada vehículo, siendo un modelo diferenciador respecto a la competencia.

7. Control de la operación

1. El primer control de la operación lo realizarán los mismos conductores, teniendo en cuenta los estándares establecidos en la empresa.

Etapa descripción responsable

Debe responder con su trabajo

1. Cada sección de la empresa estará bajo la dirección y control de un supervisor quien estará debidamente capacitado para controlar las

características del servicio que se estará prestando a los clientes, estará encargado del rendimiento de los operarios, además mantendrá el seguimiento mediante el empleo y coordinación de fichas técnicas, siendo el responsable por la conformidad y buen servicio hasta el fin.

2. El Control de calidad se mantendrá con los revisores y el inspector, en cada ruta, quienes se encargarán de evaluar el servicio de acuerdo con los requisitos establecidos en la documentación técnica.

3. En la sección de despacho, además de los formatos generados por este procedimiento, se diseñarán instructivos de operación, para los conductores quienes tendrán la obligación de leer para brindar una excelente atención a los clientes.

4. Si los procesos son adecuados y el servicio satisface los requisitos exigidos por los clientes, la empresa estará con miras hacia un mejor futuro con calidad en el servicio prestado

5. Si el proceso dado un caso no cumpliera con la satisfacción de los requisitos establecidos por los clientes es necesario realizar un ajuste de procesos.

6. Si el servicio no cumple los requisitos establecidos de calidad previamente se debe pasar a la etapa 10.

8. Ajustar procesos

1. Cuando el servicio no satisface las expectativas y los requisitos establecidos para la prestación del servicio, será evaluado y revisado por un comité integrado principalmente por el gerente, supervisor de rodamiento, supervisor operativo, despachados y la participación de algunos operarios.

2. Cada operario desde su especialidad deberá revisar el proceso con anterioridad y dar un concepto que contribuya a mejorarlo, ya sean estos, modificaciones, a las secuencias operacionales, cambio en los colores de los vehículos, etc. según lo que mas convenga para el logro de los requisitos del servicio.

Etapa Descripción Responsable

1. Si es necesario modificar algún documento, se deberá informar a gerencia siguiendo los parámetros establecidos en el procedimiento de control de documentos

9. Aplicar proceso para el control de no conformidades:

1. Se debe aplicar los parámetros establecidos en el proceso para el control de las no conformidades.

10. Diligenciar informes:

1. Para un control estricto del servicio cada supervisor, operario y revisor diligenciará los respectivos reportes de control de calidad, según los formatos relacionados a continuación:

a) Reporte semanal de cada vehículo.

b) Planilla de controles diarios generados por este proceso

2. Cada operario recortará las fichas correspondientes a su operación, de la hoja de registro, estas fichas las pegarán en la hoja planilla de control diario. Los revisores diligenciarán el formato para el control de reprocesos para las rutas, y el cumplimiento de las mismas, al finalizar el turno cada supervisor registrará las unidades recorridas en el formato reporte del servicio diario.

3. El supervisor y el analista de tiempos revisarán y validarán los reportes en cuanto a su contenido, teniendo en cuenta: el código de la orden, la fecha de diligenciamiento, las operaciones realizadas con sus fichas respectivas, los tiempos empleados, revisarán los minutos esperados registrados por hora y los minutos reales en un tablero colocado en cada sección para comparar con la meta esperada.

4. Estos reportes serán entregados al departamento de rodamiento, el día siguiente a su supervisor, operario y analista de tiempos y movimientos (SUP, OPE y ATM)

Etapas descripción responsable

Emisión.

11. Entregar informes del servicio:

1. Los respectivos supervisores (SUP). De cada sección deberán entregar toda la documentación que se haya generado en el proceso de prestación del servicio.

2. La documentación deberá estar completa sin imprecisiones y/o elementos contradictorios.

12. Análisis de los informes y control del servicio

1. La dirección de rodamiento con base en la información recibida al final del turno deberá llevar un estricto seguimiento de las ordenes del servicio, para calcular las eficiencias individuales y los informes obtenidos a través de la planilla de control diario, se calcularán las eficiencias colectivas por ruta, las cuales se analizarán para proponer estrategias que permitan elevar los índices de conformidad por el servicio prestado. Esta información también servirá de base para calcular el valor de los incentivos para el personal tanto administrativo como operativo que tuviera derecho de acuerdo con los niveles de eficiencia. Con la información registrada en el formato reporte del servicio diario, se ingresarán los datos para la elaboración de la “hoja de análisis”, esta información servirá para que el programa calcule los minutos empleados en cada ruta.

2. El analista de tiempos y movimientos (ATM) estará permanentemente haciendo seguimiento a los indicadores de eficiencia individual y colectiva.

3. Periódicamente el gerente revisará los resultados y conjuntamente con el personal necesario (Diseño, ATM, SUP, etc.) se tomarán los correctivos necesarios para alcanzar las metas propuestas.

13. Aplicar Procedimiento para la Inspección de Materiales y Servicio:

1. Aplicar los lineamientos establecidos en el procedimiento para la inspección de materiales y servicio

2. Si el servicio no es conforme se pasa a la etapa 16

3. Si el servicio es conforme, Pasa a la etapa 15

Etapa descripción responsable

14. Aplicar procedimiento para el control de no conformidades:

1. Aplicar los parámetros establecidos en el procedimiento de no conformidades.

15. Entregar excelente servicio al cliente:

1. El servicio como tal se entregará al cliente con los soportes como el buen estado del vehículo, planilla, con la disposición de aceptación o rechazo del vehículo por el inspector, con su respectiva tarifa y numero de ficha.

16. Aplicar procedimiento para lanzar y controlar órdenes de trabajo:

1. Seguir los parámetros establecidos en el procedimiento para lanzar y controlar órdenes de trabajo

CAPITULO 6

6.1 PROCESOS DE SERVICIOS

La manera como Usted estructura su organización de servicios para responder al mercado tendrá un impacto en su éxito, de modo que claramente se trata de un área importante.

6.1.1 Vinculación y Desvinculación de Vehículos

Para la vinculación de un vehículo la secretaria es quien tiene los registros de los vehículos que se han retirado de la Empresa y quien por ende conoce la disponibilidad de cupos que están vacantes en la empresa de esta manera en el momento que alguna persona desee vincularse a la empresa la secretaria le solicitará los documentos necesarios para cumplir con la normatividad y legalizarlos de acuerdo a los lineamientos establecidos, en este momento los propietarios son quienes deciden pertenecer o no a la misma, posteriormente se realiza por parte del supervisor Operativo una revisión pertinente teniendo en cuenta que el vehículo que desea incorporarse a la empresa se encuentre en excelentes condiciones y cuenta con una vida útil aceptable, finalmente se lo incluye en la base de datos que controla el número de personas y vehículos con los que la empresa presta el servicio.

En cuanto a la desvinculación de vehículos se verifica que el propietario se encuentre a paz y salvo con los registros en donde el propietario acepta retirarse de la empresa y por lo tanto no portará emblemas y demás distintivos que hacen parte de la Empresa, a partir de este momento se depura de la base de datos que controla estos datos el nombre de la persona que ya no es parte de la Empresa. **(ANEXO 8)**

6.1.2 Despacho de Planillas

El día Jueves los conductores le entregan el dinero al despachador y este delega a uno de ellos para dirigirse a la oficina de la Empresa a comprar las planillas para la ruta correspondiente de todos los compañeros del grupo, en la oficina se procede a revisar que este al día en el pago de administración, de acuerdo a esto se envían las planillas. El día Viernes entrega cada conductor la planilla al despachador y es el quien lleva el control correspondiente de la Hora de salida y de llegada del cada vehículo. **(ANEXO 9)**

Responsabilidad y autoridad

Responsabilidad: Los siguientes son los cargos con responsabilidad para la ejecución de las distintas actividades establecidas en este proceso:

- **Despachador (D):** Es el responsable de llevar una adecuada entrega de planillas a cada conductor teniendo en cuenta los vehículos que están laborando en cada ruta.
- **supervisor Operativo (JO):** Es la persona que se asegura de que los vehículos que se encuentren en buen estado para que el servicio que se esta prestando sea el adecuado

Autoridad:

- **Gerente (GR):** Es la autoridad para tomar decisiones oportunas en eventos o situaciones especiales, con la participación de sus socios y/o accionistas.

6.1.3 Inspección de Materiales y Servicio

Este proceso dentro del Manual de Calidad es identificado con el código IMS-03).

Fragmento del proceso de inspección de materiales y servicio

Objetivo:

Establecer los lineamientos necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados para la prestación del servicio que ofrece la empresa.

Alcance:

Este proceso será aplicable al servicio que presta la empresa en este caso el transporte de pasajeros, desde el momento en que se notifica al área de Control de Calidad hasta que sale la prestación del servicio.

Términos y definiciones:

Para el correcto entendimiento y comprensión de este procedimiento, se definirán, además de los términos y de definiciones contenidos en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2000, los siguientes:

Inspección: Evaluación de la Conformidad por medio de observación y dictamen, acompañados cuando sea apropiado, por medición, ensayos y estimación.

Liberación: Autorización para proceder con la siguiente fase de un proceso.

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Notas:

1) Los procedimientos pueden estar documentados o no.

2) Cuando un procedimiento está documentado en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento documentado"

Documento: Información y su medio de soporte. **Ejemplo:** Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Notas:

1) El medio soporte será papel, disco magnético, fotografía, muestra modelo, o una combinación de estos.

2) Con frecuencia un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y los registros, se denominará "documentación".

3) Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para especificaciones (por ejemplo el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Notas:

1) Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la Trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

2) En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Lote: Es el conjunto de unidades del producto agrupados, que fueron procesados bajo condiciones sujetas de proceso.

Producto: Es el resultado de un sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

Muestra: Es un conjunto de unidades extraído al azar del lote.

Equipo de medición: Instrumento, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares necesarios para implementar un proceso de medición; con el fin de efectuar una medición especificada y definida.

Responsabilidad y autoridad

Responsabilidad: Los siguientes son los cargos con responsabilidad para la ejecución de las distintas actividades establecidas en este proceso:

- **supervisor de rodamiento (JR):** Es el responsable de llevar el control del servicio que se esta prestando, así como de verificar que este proceso se esté realizando correctamente.

- **supervisor (S):** Junto con el Almacenista son los responsables de notificar acerca del servicio que se esta ofreciendo a los usuarios.
- **Inspector (INS):** será el encargado de realizar la inspección del servicio y de revisar el estado en el que se encuentra el vehículo
- **Coordinador de Almacén (CALM):** Es el responsable de entregar a los clientes el servicio debidamente inspeccionado.

Autoridad: Los siguientes son los cargos con la autoridad para tomar decisiones dentro de la prestación del servicio:

- **Gerente (GR):** Es la autoridad para disponer de los recursos en eventos o situaciones especiales, con la participación de sus socios y/o accionistas.
- **supervisor operativo (SO):** Es la autoridad para la evaluación de las no conformidades presentadas y aprobación de las disposiciones propuestas para las mismas, así mismo cerrar la no conformidad y corregir su situación no conforme.
- **supervisor de rodamiento (SR):** Es la autoridad, junto con el supervisor operativo, de evaluar las no conformidades encontradas en el servicio en cualquiera de sus rutas. Adicionalmente es la autoridad para la modificación de aspectos técnicos del proceso aplicable para el servicio

Condiciones generales:

Recepción de material: Las secciones en la estación de servicio no deberán recibir material o insumos sin la respectiva tarjeta donde se especifique la cantidad, el contenido y estado de inspección que proviene el material.

Identificar y segregar: El material (insumos) que saldrá de la estación de servicio deberá estar identificado como también el servicio. El sitio donde sean ubicados los vehículos es exclusivo y específico del encargado en esta área, debe estar debidamente señalizado para que ninguna persona ajena a esta dependencia manipule el servicio.

Manejo del material: El material (insumos) de la empresa no deberán ser utilizados o manipulados por otras secciones, sin antes pasar por el Control de Calidad necesario para poder llevar su posterior consecución.

Salida de material: El material (insumo) que sale de la empresa debe llevar su respectiva stickers que indica el estado de aceptación del servicio.

Descripción de actividades

Etaapa/ Nombre actividad responsable /Autoridad

Notificar a Calidad

La estación de servicio debe notificar la calidad del material (insumo) que llega diariamente a la empresa. Así mismo el supervisor de rodamiento deberá notificar si el servicio que se esta prestando presenta o no conformidad para los usuarios

Recepción de Material

La estación de servicio deberá recibir una copia de la orden o del contrato donde estén establecidos los requisitos de compra y con la respectiva tarjeta de Inspección donde se especificará el contenido, la cantidad del producto.

Identificar y Segregar el material antes de la inspección

En la estación de servicio deberán identificar el producto físicamente y lo segrega teniendo en cuenta:

- El lugar en el cuál va a permanecer el producto o: Almacén, estante etc.
- El estado en el cuál se encuentra el producto: auxiliar, revisor, inspector(a) de calidad)

Preparar

Documentos aplicables a Inspección:

1. se tendrán en cuenta los siguientes documentos para realizar la inspección, en la que se encuentre el producto, según sea aplicable:

- Ficha técnica de materiales
- Ficha técnica de vehículo
- Reporte Semanal de Vehículos

2. se debe verificar que la información registrada en estos documentos este vigente y legible.

Etapa/ nombre actividad responsable /autoridad

Para la Inspección se deberá tener en cuenta:

- Planilla
- Entre otros

Responsable

Será la persona encargada de verificar que todo se esté utilizando correctamente todas las herramientas necesarias para llevar a cabo la prestación del servicio.

Supervisor

Persona encargada de inspeccionar si el servicio esta siendo entregado al 100%.

Registrar Resultados

El supervisor de rodamiento será el encargado de registrar los resultados obtenidos dependiendo del servicio que se este prestando.

Se debe tener en cuenta el número de orden que especificará que servicio utilizo, fecha de inspección, condición de la inspección y nombre del inspector, en el caso de la sección del almacén la identificación se realizará con una ficha la cual contemplará la siguiente información, número de orden, referencia, color, cantidad, fecha de compra.

Etapa/ nombre actividad responsable /autoridad

Al identificar una no conformidad en la estación de servicio y de acuerdo a la disposición que tome el supervisor operativo con el cliente y el proveedor se realizará lo siguiente:

Aplicar

“Proceso de No Conformidades” Después de ser identificada la No Conformidad se procede a aplicar el “Proceso de No Conformidades”.

Identificar y Segregar material después de la inspección

Se realizará una identificación del material o insumo no conforme que indicará que el servicio no puede prestarse a menos de que se le realice un seguimiento para saber cual es la falla que se esta presentando al momento de ofrecer el servicio.

Notificar resultados

Se notificaran los resultados de las inspecciones realizadas tanto en la estación del servicio como en la prestación del mismo.

Entregar Material

1. El coordinador de almacén debe entregar el material inspeccionado con la respectiva tarjeta donde se especifique el estado de inspección en el cuál se encuentra el vehículo.
2. El supervisor deberá detallar si el vehículo sale a prestar su servicio en condiciones óptimas.

Plan De Control De Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales. Contempla el Proceso de Calidad denominado Inspección a materiales y servicio.

Para este proceso se realizará la documentación de su respectivo procedimiento dentro del Proceso de Gestión de Calidad identificado como PIMS-03 (Proceso de inspección de materiales y servicio). Dicha documentación consistirá en estructurar los planes de inspección, documentos de este procedimiento.

Registro De Inspecciones Al Servicio

A partir de los Planes de Inspección se diseñarán sus respectivos registros, persiguiendo evidenciar por escrito las inspecciones que se realizan al

servicio. Para el diseño de dichos registros se tendrá en cuenta cada tipo de servicio, diseñando los registros por cada sección de trabajo que interviene dentro de la prestación del servicio.

Los formatos de registros de inspección contienen, la información que los supervisores u operarios de sección deben diligenciar con el fin de tener evidencia objetiva de que se llevan a cabo los planes de inspección en la empresa, Estos a su vez describirán puntualmente la inspección, identificándola con el código correspondiente al plan de inspección y a los diagramas de flujo de proceso, incluyen también una columna para diligenciar el valor y/o atributo encontrado en el momento de realizar la inspección, y una casilla para conformidad de la misma. En el caso de no conformidad, se describe la situación de no conformidad, y su tratamiento. Por último la fecha y hora de la inspección y la firma del responsable.
(ANEXO, 10, 11, 12,13)

6.1.4 Proceso de no Conformidades

Fragmento, proceso de control de no conformidades

Objetivo

Describir los lineamientos necesarios para detectar, documentar, controlar y disponer oportunamente de las no conformidades que puedan presentar en el sistema de gestión de calidad y en el servicio ofrecido por la empresa.

Alcance

Este PROCESO APLICA A TODO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD para la prestación del servicio en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales para el control de todas las etapas para la prestación del servicio de la organización y necesarias para el cumplimiento de los requisitos especificados por el sistema de Gestión de calidad o el cliente.

Términos y Definiciones.

Para el correcto entendimiento y comprensión de este proceso, se ha definido, además de los TÉRMINOS y de las definiciones contenidos en la norma internacional cumplimiento NTC - 9001:2000, los siguientes:

Mejora Continua: Actividad permanente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos ó proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Notas:

1) Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la Trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

2) En general los registros no necesitan estar sujetos al control de estado de revisión.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Notas:

“Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un servicio, requisito de la gestión de calidad, requisito del cliente.

Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo un documento. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Notas:

1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.
2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda
3. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Reparar: Actividad que hace referencia a intervenir de manera especial un producto con el fin de acondicionar una situación no conforme al cumplimiento de los requisitos especificados.

Reproceso: Actividad que hace referencia a repetir una secuencia de actividades o procesos. Previamente realizados.

Rechazar: Actividad que consiste en no aprobar un producto el cual no cumple con los requisitos especificados por la empresa o el cliente.

Derogar: Actividad que consiste en permitir el uso de un producto, a un cuando este se encuentra con desviaciones en sus requisitos previamente establecidos.

Reclasificar: Actividad que consiste en dar a un producto no conforme una clasificación en la cual cumpla con los requisitos expresados para determinado grupo de producto, aunque no cumpla los originalmente

dispuestos (Ej.: material no conforme de acuerdo con requisitos de cliente "A" pero conforme para "B").

Responsabilidad y Autoridad

Responsabilidad: Todo el personal que integra o forma parte de toda la organización debe responder por dar a conocer las situaciones inseguras que se presentan en el sistema de gestión de calidad y del servicio, ya que cada área de trabajo cuenta por lo menos con un integrante que pueda identificarla y reportarla al supervisor inmediato.

1) supervisor operativo (SO): es el encargado de la revisión de las no conformidades de tipo servicio y además del control de las mismas hasta tanto no se haya solucionado la situación no conforme.

2) supervisor de estación de servicio (SES): cuando no se presentan no conformidades relacionados con adecuar los autos ó cuando la no conformidad se presenta por fallas en la sección de insumos del servicio.

3) supervisor de área (SDA): Son aquellos cargos que tienen bajo su responsabilidad un área específica, por ejemplo: supervisor de Compras, supervisor de ventas, etc. Según corresponda con el área donde se puedan generar no conformidades.

4) Inspector (INS): Son aquellos que genéricamente son los responsables de detectar, segregar y reportar el servicio No Conforme. Hacen parte de esta distinción el almacenista de insumos.

6) Cliente (CLI): Es la entidad que identifica y reporta cualquier no conformidad presentada en el servicio ofrecido por la empresa cuando ya se ha realizado su entrega.

Autoridad: los siguientes son los cargos con la autoridad para tomar decisiones dentro de este procedimiento.

- **Director de prestación de servicio (DPS):** Es la autoridad para la evaluación de las no conformidades presentadas y aprobación de las disposiciones propuestas para las mismas, así mismo cerrar la no conformidad y dar liberación al producto que se le haya corregido su situación no conforme.

- **Supervisor Operativo.** Es la autoridad, junto con el director de prestación de servicio, de evaluar las no conformidades encontradas en la prestación de servicio en cualquiera de sus etapas

- **Gerente General (GG):** Es la única autoridad para la aprobación de disposiciones de tipo “Derogar (Aceptar como esta)”, siempre que esta disposición no sea consultada con el cliente.
- **Cliente (CLI):** Es la autoridad para aprobar la disposición de “Derogar (Aceptar como esta)”, siempre que amerite la consulta y aprobación por parte del cliente.

Condiciones Generales

Identificación de la No Conformidad: Se debe asegurar que una situación no conforme sea identificada teniendo en cuenta si es en el Sistema de Gestión de la Calidad o en el servicio.

Documentar la no Conformidad: Se debe documentar cualquier situación No Conforme que afecte directamente el Sistema de Gestión de la Calidad o el producto utilizando el formato “Reporte de no Conformidad” generado por este procedimiento,

Responsables del Control de la no Conformidad: Los inspectores de cada sección, el supervisor de estación de servicio y el director de prestación de servicio son los responsables directos por atender y coordinar las acciones necesarias para controlar los productos y las situaciones no conformes que se presenten en sus respectivas áreas, así como prevenir el uso no intencionado del servicio hasta que se haya solucionado la No Conformidad.

Acciones a Tomar: Cada inspector de área debe tomar acciones necesarias para eliminar las no conformidades presentadas en el servicio.

Registros: Siempre que se registren las no conformidades presentadas al servicio, estos registros deben ser controlados de acuerdo con el procedimiento para control de registros de la misma manera que los registros de cualquier acción tomada posteriormente.

Retroalimentación: Siempre que se disponga reparar ó reprocesar un vehículo este debe ser revisado, con el fin de verificar que la situación no conforme ha desaparecido, utilizando los procesos determinados para cada caso.

Servicio no Conforme Luego de la Entrega: En los casos en que se ha detectado un servicio no conforme luego de la entrega al cliente se aplicara, además del presente procedimiento, el de Trazabilidad del producto, teniendo en cuenta que las acciones tomadas para eliminar la No

Conformidad sean apropiadas a los efectos reales ó potenciales de la misma.

Reparación o Reproceso del Servicio no Conforme: Cuando se disponga reparar o reprocesar un determinado servicio, el Director de prestación de servio, según sea aplicable, será el responsable por ejecutar la disposición cuidando mantener la integridad del servicio través de los procesos productivos necesarios para realizar la reparación o reproceso dispuesta, sin perder, confundir ni mezclar con otros servicios.

Una vez sea reparado o reprocesado el servicio este debe ser revisado por el debido control de calidad con el fin de levantar la no conformidad y liberar el producto al siguiente proceso productivo, para esta actividad es necesario que con el servicio no conforme se haga llegar el tiquete de control de calidad con la que se ordenó la reparación o el reproceso.

Condiciones Generales de Servicio no Conforme en Insumos:

- Los insumos son rechazada cuando inspecciona y no coincide con el valor registrado en la ficha técnica.
- Se rechaza los insumos cuando no están dentro de los parámetros establecidos.

Condiciones Generales de Servicio no Conforme en la Sección de Despacho:

- Es causa de rechazo cuando la ruta no coincide con la que se le ha asignado.
- Se rechaza las piezas de que no coinciden con el vehículo correspondiente.

Condiciones Generales de Producto no Conforme en la Sección de Planillas:

- Es causa de rechazo de la planilla si los datos no cumplen con las especificaciones de la ficha técnica.
- Las planillas deben cumplir con los requisitos de apariencia establecidos por la empresa, tomando como punto de referencia que cumpla con lo establecido por el ministerio de transporte.

- Defectos de planillas que impliquen clasificación de segundas.

Descripción de Actividades, Etapa, Actividad Registro

Detectar la no conformidad

- El supervisor de estación de servicio de insumos en el primer nivel detectara las situaciones no conformes en los insumos debido a que estas afectaran directamente la actividad a desarrollar, según instructivos
- Los inspectores detectaran las no conformidades en las operaciones de. Según instructivos.

Documentar la no conformidad

- El supervisor de estación de servicio de insumos. Donde fue detectada la no conformidad, procede a documentarla utilizando el formato reporte de no conformidad
- Los inspectores deben documentar la no conformidad detectada en la sección de servicio en el formato reporte de no conformidad.

Identificar y segregar el servicio no conforme

- Se identificara el servicio no conforme utilizando los métodos establecidos para la identificación del estado de inspección. Según procedimiento de inspección.
- Los encargados de cada sección notificaran a los usuarios acerca de las no conformidades detectadas en el proceso de revisión o de verificación con el fin de prevenir su uso hasta tanto no se haya solucionado la no conformidad.

Revisar la no conformidad

- El director de prestación de servicio revisará la no conformidad DPS

Evaluar la no conformidad

- El director de prestación de servicio evaluara la situación con base a los impactos que pueda tener en el servicio, los costos ocasionados, la frecuencia de la no conformidad y la imagen de la empresa frente al cliente, resumiendo su evaluación DPS

Dar disposición a la no conformidad

- El director de prestación de servicio junto con los involucrados de acuerdo con la evaluación realizada a la no conformidad, deben dar la disposición a seguir para solucionar o eliminar la no conformidad donde las disposiciones podrán serlas siguientes:

- a) Reparar.
- b) Reprocesar
- c) Rechazar
- d) Aceptar como esta, Derogar
- e) Reclasificar, ver numeral

- Cuando la disposición por tomar sea Aceptar como está, solo podrá ser aprobada, por el director de prestación de servicio ó por el cliente en los casos en que se le debe consultar.
- El director de prestación de servicio debe describir los parámetros ó métodos que deben ser aplicados para llevar acabo la disposición tomada, haciendo referencia a otros documentos del sistema de Gestión de calidad en caso de ser necesario.

Acordar disposiciones con el cliente

- Se comunicara al cliente la acción a tomar para corregir la no conformidad, con el fin de obtener su aprobación, el cliente de acuerdo a sus requerimientos la aceptara o propondrá otra acción.

Ejecutar disposición

- Basada en la disposición tomada se procede a coordinar su ejecución según los lineamientos establecidos en el método expuesto en el formato reporte de no conformidad.

Verificar disposición

- Los inspectores donde se esta corrigiendo la No Conformidad verifican el cumplimiento y ejecución de la disposición tomada.
- Si se trata de una reparación ó de un reproceso, se debe revisar el servicio, para verificar que se cumple con los requisitos establecidos y que la No Conformidad ha sido corregida.

Retroalimentación

- Los inspectores procederán a revisar el servicio que ha sido reparado o reprocesado, con el fin de verificar que la No Conformidad ha sido corregida.
- Se deben utilizar los procedimientos de inspección que sean aplicables según sea el caso, de acuerdo con la No Conformidad detectada.

Cerrar no conformidad

- Cumplido el procedimiento, el director de prestación de servicio procede a cerrar el reporte de no-conformidad, verificando se hayan cumplido todos los pasos necesarios y que las evidencias de control de la no conformidad se encuentran completas, con el fin de incorporar los datos a las estadísticas del sistema de gestión de la calidad y presentar los resultados en la revisión por la gerencia.
- Si a criterio del director de prestación de servicio se requiere iniciar acciones correctivas para solucionar las causas que dieron origen a la no-conformidad, se registrara en el formato el número de la solicitud de acción correctiva iniciada. Dichos criterios pueden ser entre otros los siguientes:

- Frecuencia de ocurrencia de la No Conformidad.

- Dificultad de detección de la No Conformidad.

- Gravedad de los efectos ocasionados por la ocurrencia de la No conformidad.

- Costo de la no conformidad.

- Cuando la no-conformidad sea reportada por un cliente a través de un reclamo, se debe iniciar acción correctiva para eliminar o minimizar las causas que le dieron origen.
- Cuando se inicien acciones correctivas, se procederá de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento para la toma de acciones correctivas

Liberar servicio

- Una vez se ha corregido la no-conformidad se procede a liberar el servicio y se identifica de acuerdo con los métodos establecidos en los procedimientos de inspección aplicable para cada caso.
(FORMATO 14)

CAPITULO 7

7.1 PLAN DE CALIDAD

Este instrumento de trabajo contiene el conjunto de actividades que se desarrollan para el proceso de mejoramiento de calidad como estrategia para la competitividad y será elaborado técnicamente basado en los respectivos sistemas y normas de la empresa, que orienta el desarrollo de las labores cotidianas para el control de la calidad.

7.1.1 Objetivos del plan de calidad

Objetivo General:

Implementar los procedimientos, normas y desarrollar las actividades necesarias, para llevar a cabo un proceso de prevención de las no conformidades y la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000.

Objetivos Específicos:

- Identificar y analizar los intereses de nuestros clientes.
- Identificar la responsabilidad y compromiso que tiene la Gerencia.
- Establecer los objetivos de calidad de cada una de las áreas de la compañía.

El Negocio

Brindar soluciones integrales en el sector del transporte mediante el empleo de tecnologías de vanguardia ofreciendo servicios que van desde el diseño y desarrollo del servicio, hasta el cumplimiento de las exigencias de nuestros clientes.

Los intereses de nuestros clientes

Expectativas generales, Expectativas particulares, Compromisos y objetivos

1. Cumplir las rutas

2. Cumplir Exigencia del servicio
3. Cumplir Requerimiento del Sistema Calidad
4. Condiciones económicas favorables.
5. Atención quejas y reclamos
6. Atención y servicio al cliente.
7. Calidad
8. Cumplir adecuadamente con requisitos particulares del Cliente.

Los Compromisos

- El tiempo, Cumplir con los requisitos establecidos por los clientes rapidez (cumplimiento) en cuanto al servicio, y demás requisitos.
- Las regulaciones, Cumplir completamente con la letra y el espíritu de las leyes y regulaciones vigentes en Colombia y aplicables en el sector en que se desenvuelve la empresa.
- Los servicios Complementarios. Atender oportunamente las quejas y reclamos generados por el cliente.
- La cultura de servicio al cliente, fortalecer los sistemas de atención y servicio al cliente

Conclusión

- Mejoramiento Continuo. Conciencia y compromiso requerido.
- Compromiso de toda la organización por mejorar continuamente el servicio y así aumentar la satisfacción del cliente.

Diseño

Diseñar nuevas rutas con calidad, que reúna todas las necesidades requeridas por el cliente, minimizar los tiempos de recorrido, actualización permanente de vehículos.

7.2 GESTIÓN CALIDAD

Diseñar, implementar, y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, evaluando constantemente su desempeño y eficacia en procura de Eliminar las causas de No Conformidades detectadas al Sistema.

Identificar y Desarrollar las Acciones Preventivas necesarias para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, establecer la conformidad de los requisitos del servicio de acuerdo con lo expresado por el cliente. Desarrollar al 100% las Acciones Correctivas necesarias, por no conformidades presentadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

Minimizar los retrasos o paros en el servicio o control de calidad por falta de vehículos, o elementos de seguimiento y medición. Dar trámite a las solicitudes de documentos aplicables para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Minimizar las No Conformidades presentadas en el servicio por uso de vehículos en mal estado, dar seguimiento a los Reportes de No Conformidad presentados, hasta lograr su cierre. Minimizar el tiempo recorrido.

Prestación del Servicio

Planear y programar las actividades relacionadas con la prestación del servicio, optimizando la utilización de los vehículos para garantizar una eficiente productividad y el cumplimiento oportuno del servicio, minimizar los paros de vehículos por falta de planificación en la entrega de insumos, repuestos, y demás recursos necesarios.

Comercial

Atender y dar respuesta oportuna a todas las solicitudes de los clientes, verificando la capacidad de la organización para cumplir y satisfacer los requerimientos de los mismos. Minimizar las reclamaciones por mala atención a los clientes. Dar respuesta inmediata del estado de los contratos a los clientes. Dar respuesta en máximo dos días al cliente por las reclamaciones presentadas a la Empresa

Plan de Calidad

Proceso, Puntos de Revisión, Características, Tratamiento de no Conformidad, Responsable

Entrega de Planillas a supervisor de despacho. Se verifica que los vehículos sean los adecuados para cada ruta. Se elaborara la ficha técnica se entrega al supervisor de Rodamiento. Repetir proceso de entrega de planillas cuando sea necesario.

Elaboración de una Ficha Técnica de acuerdo a los requerimientos del cliente, y a sus necesidades que reúna las especificaciones técnicas del servicio, para enviar al supervisor de rodamiento.

Definición Defectos de la Prestación del Servicio Verificar que los términos y definiciones estén contenidos en la norma ICONTEC de definiciones de defectos en la prestación del servicio para su posterior inspección.

7.3 INSTRUCTIVOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Para el Manejo y Preservación del Servicio

El almacenista de la estación de servicios revisara y marcara con stickers los defectos que se puedan presentar en los insumos para los vehículos.

Si el resultado de la inspección es de no conformidad se procede a la devolución al proveedor según el procedimiento control de no conformidad.

- Procedimiento para la devolución de insumos. Después de la revisión y clasificación de los insumos y si lo amerita su devolución el proceso es como se indica en los instructivos ya mencionados en el presente plan. El almacenista de la estación de servicio de insumos al encontrar una NO conformidad en las inspecciones de los mismos notificara a el encargado de compras para su devolución o procederá a llegar a un acuerdo con el proveedor y cliente Si el resultado de la inspección es de no conformidad se procede a la devolución al proveedor según el procedimiento control de no conformidad y el procedimiento de inspección.
- Revisión de vehículos, mirar que las fallas sean mínimas etc. si el supervisor de rodamiento detecta que el resultado de la inspección es de no conformidad se procede a realizar una nueva revisión o tomar otra disposición si la situación la amerita, Ver el procedimiento control.

CAPITULO 8

8.1 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Para la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales la importancia que existe para que cada proceso implemente acciones que garanticen la mejora continua, en donde la persona encargada de realizar el proceso tendrá el conocimiento necesario según los resultados alcanzados en los indicadores de gestión.

INDICADORES:

INDICADORES						
DIRECTRICES DE CALIDAD	OBJETIVOS	NOMBRE	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO DE CALCULO	META	FUENTES DE INFORMACIÓN
SEGURIDAD	Evitar eventos adversos en la prestación del servicio	% Eventos Adversos	Mensual/	# Eventos Adversos/# Autos despachados *100	0%	Registros diarios de autos despachados. Registro de eventos adversos
OPTIMIZAR LOS PROCESOS	Incrementar la calidad del servicio	% Satisfacción del Usuario	Mensual/	# Usuarios satisfechos/ Total de usuarios* 100	> 95%	Registros diarios de autos despachados. Registro de reclamos
PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PERSONAL	Facilitar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Empresa	% Asistencia a reuniones	Semestral/	# Asistentes/ total socios y funcionarios	> 95%	Registro de firmas de asistencia a reuniones
CUMPLIMIENTO DE RUTAS	Cumplir con las rutas establecidas por la empresa, para mejorar el servicio ofrecido	% Cumplimiento de Rutas	Mensual/	# autos despachados/ # rutas *100	> 95%	Registros en ficha de despacho y planillas entregadas

8.1.1 AUDITORIA INTERNA

En la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales la realización de la auditoria interna al Sistema de Gestión de la Calidad será una actividad en la cual participen diferentes miembros de la empresa, quienes serán previamente entrenados y calificados en el tema, de igual forma todos los miembros de la empresa se verán involucrados en una auditoria, por esta razón se deberá establecer un procedimiento para la realización de auditorias internas de calidad.

La auditoria será el mecanismo por medio del cual se protegerá a la organización de posibles incumplimientos y fallas que no son evidentes para quienes realizan el proceso, es importante que el representante de calidad o la persona que realice la auditoria de los resultados obtenidos de la misma con el fin de tomar decisiones y acciones eficaces y sin demora para eliminar la causa de los evento no conformes presentados en el proceso de auditoria.

Los documentos con los cuales se evidencia la realización de las auditorias internas de calidad podrán realizarse por medio del siguiente informe de auditoria interna. **(ANEXO 15)**

8.1.2 ANÁLISIS DE DATOS

Cada uno de los procesos de la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, a través del análisis de los resultados de la medición del proceso, acciones preventivas tomadas y los resultados de evolución de los proveedores, deberá analizar los resultados alcanzados en cada uno de los estudios anteriores para determinar donde se realizara acciones para la mejora continua de cada proceso.

De esta manera en la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales se realizara un informe de gestión en el cual, se registre el análisis realizado de los resultados alcanzados que es la evidencia del análisis de los datos determinantes en cada proceso. **(ANEXO 16)**

8.1.3 ACCIÓN CORRECTIVA

Para la toma de acciones correctivas de cada uno de los procesos en la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, primero que todo se identificara aquellos eventos no conformes que, debido a los resultados de la evaluación, deben ser tratados con acciones correctivas; posteriormente se evalúa la causa que ocasiono el evento no conforme.

Luego de implementadas las acciones para eliminar las causas por las cuales se presentan eventos no conformes, las personas responsables de realizar el seguimiento registraran los resultados de las acciones tomadas y las incluirán en los informes de gestión.

Para la evidencia de este requisito se utilizara el registro de acciones correctivas tomadas en cada uno de los procesos de la empresa **(ANEXO17)**

8.1.4 ACCIÓN PREVENTIVA

En la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales, las acciones preventivas serán aquellas que logren eliminar la causa que origine el evento no conforme potencial presentado en cada uno de los procesos de la empresa, de esta manera se crearán nuevos controles y demás mecanismos necesarios para asegurar que el evento no se presente en la empresa.

La empresa tomara acciones preventivas, ya sea en las reuniones de los procesos, teniendo en cuenta que estas acciones no se registran ni se hace seguimiento para verificar que estos eventos potenciales no se presentaron en la empresa. **(ANEXO 18)**

CONCLUSIONES

- La calidad del servicio es el resultado de la calidad de los procesos. El proveedor es parte del proceso. La calidad se inicia en la demanda, de los clientes, y culminará con su satisfacción de los clientes. La calidad es lograda por las personas y para las personas.
- El reemplazo de las normas **ISO 9001:1994**, **ISO 9002:1994** e **ISO 9003:1994** por una sola norma que contiene los requisitos del sistema de gestión de la calidad, la **Norma ISO 9001:2000**. Este hecho permite que la norma sea aplicable a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño o categoría de producto o servicio. Estos antecedentes proporcionan un ambiente favorable para la puesta en marcha de un sistema de Gestión de Calidad en la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.**, además de la motivación para convertirse en una empresa de primera línea más competitiva a nivel regional.
- “**TAXIS LA FRONTERA S.A.** nos brinda la oportunidad de tener experiencia y conocer a fondo el tema de la gestión de la calidad y su manejo real en la situación colombiana.
- Para la realización de nuestro proyecto fue necesario tener en cuenta que los recursos financieros para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como los requeridos para el funcionamiento.
- En el caso de nuestro proyecto, de tamaño pequeño la evaluación económica se limitara a establecer de manera cualitativa, su incidencia sobre la comunidad que constituye el área de influencia del mismo, teniendo en cuenta que para la formulación de nuestro proyecto se partió del conocimiento de las características municipales, naturalmente, sus problemas y necesidades, estableciendo soluciones a necesidades que pueda causar en la comunidad.
- El objetivo principal de esta actividad fue el conocimiento y manejo del proceso de prestación del servicio ofrecido por **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales. Esta actividad se inició recopilando la

información existente de procesos en la empresa, de igual manera se levantó información de los procesos a partir del conocimiento y análisis del proceso.

- La mejora continua debe ser una directriz de la alta dirección, como modelo de trabajo y resultado del liderazgo. La alta dirección debe lograr la creación de una empresa participativa, comprometida y que este en función de la mejora continúa de cada proceso y de empresa misma.
- Algo importante de este manual es análisis que se realice en cada proceso de los datos incluidos y que a partir de este análisis el responsable del proceso concluya y tome las acciones necesarias para la mejora.
- La diferencia entre las acciones correctivas y las acciones preventivas es que nacen las acciones correctivas de los problemas presentados en la empresa, y las acciones preventivas de los problemas que se les han presentado a otros. Por esta razón, en la medida en que la empresa determina adecuadamente la fuente para la toma de acciones preventivas, el mejoramiento continuo de la empresa esta asegurado.
- Este manual brinda una orientación acerca de cómo desarrollar y documentar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa.
- Este manual emprende un recorrido al interior de la empresa antes de adentrarse en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001-2000 este enfoque tiene como intención centrarse en la forma como funciona la empresa.
- La forma de contratación de la organización, promueve recurso humano de acuerdo a la demanda del servicio, debe analizarse la factibilidad para la implementación de nuevas rutas, teniendo en cuenta el rediseño del servicio, el aprovechamiento del espacio, y la planeación de recursos necesarios, minimizando el tiempo de recorrido, para el cumplimiento de las rutas.

RECOMENDACIONES

- En cuanto al éxito en la implementación del sistema de gestión de calidad, se recomienda procurar estrategias que garanticen el trabajo en equipo, con programas de formación, capacitación y entrenamiento, para asegurar la idoneidad y adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano, que facilite una adecuada disposición por parte de todos, con un direccionamiento encaminado al desarrollo de características como el liderazgo de las personas responsables dentro de los procesos del sistema de calidad.
- Una razón para implementar un sistema de Gestión de Calidad en cualquier empresa, sin importar la clase de servicio o producto que ofrezca, es el de procurar mejorar su labor y adquirir el desarrollo organizacional para generar una cultura de calidad acorde con el constante cambio en los mercados globales.
- Actualmente debe tener certificado un sistema de gestión de calidad, basado en que la implementación de un sistema de gestión de calidad, con miras a la certificación ISO 9001:2000, se considera de suma importancia que se diseñen e implementen planes de mejoramiento para el bienestar y salud ocupacional que ofrezcan al operario un buen rendimiento laboral.
- Durante el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la organización deberá definir y aplicar dispositivos de control, que ayuden a evaluar el avance del proceso de implementación del sistema de Gestión de Calidad conforme a las disposiciones planificadas.
- La empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales deberá evaluar el mejoramiento de los procesos, con base en los indicadores de gestión establecidos, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- En la empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales se debe revisar el sistema de Gestión de Calidad. Estas revisiones las debe hacer la alta dirección, pues la revisión es una mirada crítica del buen funcionamiento del sistema de aquello que se puede mejorar y del cumplimiento de los objetivos que usted estableció.
- La empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales deberá revisar su conjunto de objetivos de la calidad periódicamente siendo posible levantar los requisitos en estos objetivos. De esta manera la empresa puede asegurarse de que esta teniendo mejoras.

BIBLIOGRAFÍA

CASCIO, Joseph. WOODSIDE, Metodología de la Investigación para administración y Economía. México 1997 MC Graw Hill.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC ISO 9000, Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. 2000-12-15

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos. 2000-12-15

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC ISO 9004, Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. 2000-12-15
ICONTEC, ISO 9000:2000, Guía para las pequeñas empresas. Icontec. Bogotá 2001.

FOXWELL Colin. Manual para la industria del servicio. Guía sobre la NTC – ISO 9001:2000, Standard Australia Internacional Ltda.

MÉNDEZ BEDOYA, Rodrigo. Metodología, -diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Bogotá MC Graw Hill, III edición.

ANEXOS

FORMATO 1

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA TAXIS LA FRONTERA S.A. DE IPIALES

		NOMBRE DEL PROCESO				Fecha
OBJETIVO DEL PROCESO:		RESPONSABLE DEL PROCESO:		META:		
ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	
ELABORO:		REVISO:	APROBÓ:	RECURSOS:		

FORMATO 3

	LISTADO DE REGISTROS	CÓDIGO	
		FECHA	

PROCESO	
---------	--


IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
NOMBRE		INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN		

FORMATO 4


	<p align="center">PERFIL DEL CARGO</p>	<p align="center">VERSIÓN</p>
---	---	--------------------------------------

<p align="center">SUPERVISOR DIRECTO</p> <p align="center">MISIÓN</p>	<p align="center">SECCIÓN</p>
<p align="center">DIARIAS</p>	<p align="center">FUNCIONES</p>
<p align="center">PERIÓDICAS</p>	
<p align="center">RESPONSABILIDADES</p>	
<p align="center">DECISIONES</p>	
<p align="center">AUTÓNOMAS</p>	
<p align="center">CONSULTADAS</p>	

FORMATO 5

	PERFIL DEL CARGO	VERSIÓN
COMPETENCIA		
EDUCACIÓN		
PROFESIÓN	ESPECIALIZACIÓN	MAESTRÍAS
EXPERIENCIA		
FORMACIÓN		
HABILIDADES		
RASGOS DE PERSONALIDAD		
CONDICIONES DE TRABAJO		
POSICIONES Y ESFUERZO		
CONDICIONES AMBIENTALES		
RIESGOS OCUPACIONALES		
ELABORO	REVISO	APROBÓ

FORMATO 6

	ACTA DE REVISIÓN POR LA GERENCIA	FECHA REVISIÓN												
FECHA DE REVISIÓN _____		ASISTENTES _____ _____ _____												
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA REVISIÓN														
ACTA DE REVISIÓN ANTERIOR	<input type="checkbox"/>	CONF. DEL PCTO	<input type="checkbox"/>											
INFORMES DE GESTIÓN	<input type="checkbox"/>	RESULT DE AUDIT	<input type="checkbox"/>											
PROCESO DE COMPRAS	<input type="checkbox"/>	ACCI CORRECT	<input type="checkbox"/>											
PROCESO DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>	ACCI PREVENT	<input type="checkbox"/>											
NO CONFOR Q DEL CLIEN	<input type="checkbox"/>	obj. DE CALID	<input type="checkbox"/>											
ACCIONES PARA LA MEJORA														
MEJORA DE LA EFICACIA														
Nº	DECISIONES	ACCIONES	FECHA	RESPON	MEJORA DEL SERVICIO					MEJORA DE LOS PROCESOS				
					Nº	DECISIONES	ACCI	FECHA	RESPON	Nº	DSICIO	ACCI	FECHA	RESPON
RECURSOS					VERIFICACION TAREAS PRÓXIMA REVISIÓN									
_____ _____ _____					Nº					RESULTADO				
FIRMA DEL GERENTE					_____ _____ _____					_____ _____ _____				

FORMATO 7

ACTIVIDAD	PROGRAMA DE EJECUCIÓN Y DISEÑO					
	SEMANA					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
1. ARCHIVO DE DOCUMENTOS					
2. ACTUALIZACIÓN DE SEGURO					
3, PAGO DE MENSUALIDADES					
4.DESPACHO DE PLANILLAS					
5. COMPRA DE ACCIONES					-----*****	
6, PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN						*****
7. REVISIÓN DE VEHÍCULOS				//////////		
10, VALIDACIÓN						

..... PROGRAMADO
 ////////// REVISIÓN
 ***** VALIDACIÓN
 EJECUTADO
 ----- VERIFICACIÓN


FORMATO 8

EVALUACION DE PROVEEDORES MATERIALES PARA VEHICULO		FECHA:
PROVEEDOR:	MATERIAL:	
EVALUACION INICIAL ANTES DE LA COMPRA		
CRITERIOS PARA CALIFICACION INICIAL		
1. EXPERIENCIA EN EL SECTOR		
PARAMETRO	0-2 AÑOS	2-5 AÑOS
ESCALA		> 5 AÑOS
2. CALIDAD		
PARAMETRO	ANTREGA ENSAYOS	CERTIFICADO
ESCALA		PCTO. CERTIFICADO
3. LOCALES DEL PROVEEDOR		
PARAMETRO	DEFICIENTE	ACEPTABLE
ESCALA		ADECUADO
RESULTADO	CALIFICACION	FECHA
	ACEPTADO	
	CONDICIONAL	
	RECHAZO	
CRITERIOS PARA LA COMPRA		
CALIDAD:	MEJOR PUTJ EN LA EVALUACION	
PRECIO:	MEJOR PRECIO	
TIEMPO DE ENTREGA:	MEJOR TIEMPO DE ENTREGA	
FACILIDAD DE PAGO:	MANEJO DE CREDITOS	
EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO * DESEMPEÑO		
CRITERIOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
1. PRECIO		
PARAMETRO	> V. DEL MDO	= V. DEL MDO
ESCALA		< V. DEL MDO
2. CUMPLIMIENTO EN LAS ENTREGAS		
PARAMETRO	DEMORAS EN LA ENTREGA	EN EL TIEMPO REQRIDO
ESCALA		ANTES D LO RQRIDO
3. CALIDAD DEL SERVICIO		
PARAMETRO	INCOMPLETO, RECLAMOS	SOLUCIONDE RECLAMOS
ESCALA		COMPLETO, ATNCION
4. CALIDADA DEL PRODUCTO		
PARAMETRO	DEVOLU. DEL PCTO * NO CAL	REQUISITOS EXIGIDOS
ESCALA		SUPERA REQSITOS
CALIFICACION FINAL		
REEVALUCION DEL PROVEEDOR		
1. EVALUACION		PUNTJ. EVALUACION
2. EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR		PUNTJ. EVALC DEL DESEMPEÑO
RESULTADO	CALIFICACION	CALIFICACION
70-100	ACEPTADO	PROVEEDOR
50-69	CONDICIONAL	
< DE 50	NO ACEPTADO	FECHA:

FORMATO 9

PLANILLA DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE VEHÍCULOS			
		TAXIS LA FRONTERA S.A.	
			Nº 0001
PROPIETARIO	Nº DE ORDEN	PLACA	DETALLE
<hr style="width: 100%;"/> GERENTE	<hr style="width: 100%;"/> SECRETARIA	<hr style="width: 100%;"/> PROPIETARIO	

FORMATO 10

	PLANILLA N°		
TAXIS LA FRONTERA S.A.			
VEHICULO N°	_____		PLACA N° _____
NOMBRE:	_____		
FECHA:	_____	DEL 200	_____
LUGAR	SALIDA	RETARDO	LLEGADA

REVISADO	APROBADO

(FORMATO 10, 11, 12,13)

INSPECCIÓN PARA INSUMOS

NUMERO DE ORDEN DE COMPRA _____

PRODUCTO (Muestra Física) _____

REFERENCIA: _____

CANTIDAD: _____

REMISIÓN: _____

Nº DE ORDEN _____

PROVEEDOR: _____

DEFECTOS ENCONTRADOS _____

TOTAL _____

UNIDADES _____

ACEPTAR RECHAZAR _____

CANTIDAD /

Unid._____

OBSERVACIONES:

INSPECCIÓN POR VARIABLES

VARIABLE A MEDIR ESPECIFICACIONES

1. Prestación de servicio_____

2. Comodidad _____

3. Seguridad _____

4. Rapidez _____

5. Precio _____

ACEPTA_____ **RECHAZA** _____

OBSERVACIONES:



REPORTE SEMANAL DE VEHÍCULOS		FECHA: _____	
		Nº DE ORDEN: _____	
FECHA	_____	PROYECTO	_____
VEHICULO	_____	PLACA	_____
CONDUCE/ PROPIET	_____		
ESTADO DEL VEHICULO			
FALLAS DEL VEHICULO		SOLUCIONES DE LA SEMANA ANTERIOR	
VERIFICACIONES MÍNIMAS		CONSUMOS	
ACEITE	_____	FILTROS	_____
AGUA	_____	PRESIÓN DE AIRE LLANTAS	_____
GRASA	_____		
HORAS TRABAJADAS POR EL CONDUCTOR		HORAS TRABAJADAS EQUIPO	
	INICIAL	FINAL	LECT. INICIAL
	LECT. FINAL	LECT. FINAL	ACTIVIDAD REALIZADA
MAÑANA	_____	_____	_____
TARDE	_____	_____	_____
NOCHE	_____	_____	_____
ELABORO (OPERADOR)		REVISO (INSPECTOR)	



FICHA TÉCNICA DE MATERIALES

FORMATO

FECHA

MATERIAL _____

ESPECIFICACIÓN A CUMPLIR _____

FECHA	PROVEEDOR	Nº DE REMISIÓN	REPORTE DE CANTIDADES			REALIZAR ESTA ACTIVIDAD			
			CANT. DIARIA	UNIDAD	ACUMULADO	ENSAYO			
						FRECUENCIA	RESULTADO	SI	NO



PLANILLA Nº

TAXIS LA FRONTERA S.A.

VEHICULO: _____

PLACA: _____

NOMBRE: _____

FECHA: _____


DEL 200 _____

LUGAR	SALIDA	RETARDO	LLEGADA

REVISADO

APROBADO


FORMATO 14

		TAXIS LA FRONTERA S.A.			FECHA
NO CONFORMIDADES					
		SEGUIMIENTO			
Nº	DESCRIPCIÓN	SOLUCIONADA		FECHA	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
		S	N		ACCIONES IMPLEMENTADAS
EVALUACIÓN DE LAS AUDITORIAS					
_____ FIRMA DEL AUDITOR			_____ RESPONSABLE DEL PROCESO		


FORMATO 15

		FECHA
PLAN DE AUDITORIA		
AUDITORIA	_____	FECHA
CONSECUTIVO	PROCESO	DIA MES AÑO
ÁREA AUDITADA	_____	
RESP. DEL ÁREA AUDITADA	_____	
AUDITADOS	_____	
AUDITOR LÍDER	_____	
ACOMPAÑANTES	_____	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y AUDITORIA	_____	
FECHA	HORA	ACTIVIDAD
OBJETIVO	Verificar la implementación del sistema de gestión de calidad en la organización Verificar la eficacia e implementación del sistema de gestión de calidad en cada uno De los proyectos y áreas de la organización .	
INFORME DE AUDITORIA		
ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	


FORMATO 16

	INFORME DE GESTIÓN	
ACTIVIDADES REALIZADAS	MEDICIÓN DEL PROCESO	MES
	1. RENT. ACUMULADA 2. CUMPLI. DE ESPC. TÉCNICAS 3. RENTAB. DEL MES 4. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	DATOS <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 80px; margin: 10px auto;"></div>
NO CONFORMIDADES		
FECHA	Nº	DESCRIPCIÓN
ACCIONES CORRECTIVAS		
FECHA	Nº	DESCRIPCIÓN
ACCIONES PREVENTIVAS		
FECHA	Nº	DESCRIPCIÓN
CAMBIOS DEL ENTORNO		
ACCIONES Y RECOMENDACIONES DE LA GERENCIA		
		GRÁFICAMENTE
		ANÁLISIS, TAREAS RECOMENDACIONES
		INFORMACIÓN ANEXA
		ANEXO 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
		ANEXO 2: SOPORTE, RENTABILIDAD DEL PROYECTO
		ANEXO 3 Y 4: CUMPLIMIENTO, ESPECIFICACIONES

FORMATO 17

	ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA			
		VERSIÓN			
PROCESO					
					FECHA
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVALUACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			SI	NO
	1. INCUMPLIMIENTO				
	2. QUEJA DEL CLIENTE				
	3. INCUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	4. NO CONFORMIDAD SE REPITE MAS DE 2 VECES				
	5. ACCIDENTE				
	6. GENERA ATRASO EN EL PROYECTO				
CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD			EVALUACIÓN DEL COSTO		
ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO			
		FECHA	RESULTADO		
CONCLUSIONES					
RESPONSABLE			FECHA		

FORMATO 18

	ACCIÓN PREVENTIVA	FECHA		
		VERSIÓN		
PROCESO:		FECHA:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL	RIESGOS POTENCIALES		SI	NO
	1. INCUMPLIMIENTO			
	2. QUEJA DEL CLIENTE			
	3. INCUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	4. GENERA ATRASO EN EL PROYECTO			
	5. ACCIDENTE			
CAUSAS		EVALUACIÓN DEL COSTO		
ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		
		FECHA	RESULTADO	
CONCLUSIONES				
RESPONSABLE:		FECHA:		

MATRIZ DE EFICACIA								
POLÍTICA		INDICADOR	PROCESO	META DE LA ORGANIZACIÓN	PERIODICIDAD	ÍNDICE	LOGRO	EFICACIA
Ofrecer un servicio de Transporte teniendo en cuenta la importancia de la Participación del personal, que permita aumentar la productividad por medio de de la optimización de los procesos y que garantice la seguridad del servicio a nuestros usuarios.	OBJETIVO	1. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS PROCESOS	1. TODOS LOS PROCESOS		MENSUAL			
	2. SATISFACER AL CLIENTE DIA A DIA EN SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	2. CRECIMIENTO DE LA EFICACIA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2. GERENCIA		TRIMESTRAL			
	3. MEJORAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3. INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES	3. TODOS LOS PROCESOS		BIMENSUAL			
	4. CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	% DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE TRANSPORTE	4. TODOS LOS PROCESOS		MENSUAL			

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2000
IPIALES
CLIENTES INTERNOS

SEGMENTO _____
CUESTIONARIO _____

OBJETIVOS:

1. Determinar el grado de conocimiento que tiene los clientes internos en cuanto a desarrollo de procesos de la Empresa **TAXIS LA FRONTERA S.A.** de Ipiales.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce los procesos que se realizan en la empresa y la manera correcta en que se deben seguir? 1.1 SI _____ 1.2 NO _____
2. ¿La dirección tiene cuidado para que los procesos sean los óptimos?
2.1. EX _____ 2.2. MB _____ 2.3. B _____ 2.4 R _____ 2.5 MR _____
3. ¿Conoce el objeto y propósito de lo que se va hacer en el proceso? 3.1. SI _____ 3.2. NO _____
4. ¿Esta de acuerdo que la mejor manera de realizar los procesos y garantizarlos es documentarlos y auditarlos?
SI _____ 4.2. NO _____
5. ¿Los registros brindan la evidencia objetiva de que se siguió el proceso?
5.1. SI _____ 5.2. NO _____ 5.3. NO EXISTEN REGISTROS _____
6. ¿En los procesos se identifican los pasos o secuencia a seguir?
6.1. SI _____ 6.2. NO. _____ 6.3 EN OCASIONES. _____
7. ¿Esta de acuerdo con que se realicen diagramas de flujo que indiquen los pasos del proceso y que representen un buen medio para identificar la secuencia e interacciones de los mismos?
7.1. SI _____ 7.2. NO _____
8. ¿Cómo evalúa la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales con respecto a calidad?
8.1. EX _____ 8.2 .MB _____ 8.3. B _____ 8.4. M _____ 8.5. MM _____

ENTREVISTADOR: _____
ENCUESTADO: _____
DIRECCIÓN: _____
TELÉFONO: _____

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2000
IPIALES
CLIENTES EXTERNOS

SEGMENTO _____
CUESTIONARIO _____

OBJETIVOS:

1. Determinar el grado de percepción que tienen los clientes acerca del servicio que presta la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales.

PREGUNTAS:

1. ¿Ha tomado las rutas de colectivos que ofrece la Empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales?
1.1 SI _____ 1.2 NO _____
2. ¿Como le parece el servicio?
2.1 EX _____ 2.2. MB _____ 2.3. B _____ 2.4 R _____ 2.5 MR _____
3. ¿El SERVICIO cumple con sus expectativas?
3.1. SI _____ 3.2. NO _____
4. ¿Que características usted considera más importantes al momento de elegir abordar en un colectivo?
4.1SEGURIDAD _____ 4.2. COMODIDAD _____ 4.3. PRECIO _____ 4.4. RAPIDEZ _____
4.5. T. LAS A. _____
5. ¿De las siguientes empresas de transporte cuales conoce usted?
5.1 COLECTIVOS IPIALES _____ 5.2. TAXIS LA FRONTERA S.A. _____ 5.3. SUPERTAXIS _____
5.4.T. LAS A. _____
6. ¿De las empresas de transporte que usted conoce cual prefiere?
6.1. COLECTIVOS IPIALES _____ 6.2. TAXIS LA FRONTERA S.A. _____ 6.3 SUPERTAXIS. _____
7. ¿Por qué la prefiere?
7.1. CALIDAD _____ 7.2.COMODIDAD _____ 7.3.RAPIDEZ _____ 7.4. SEGURIDAD. _____
7.5. T. LAS A _____
8. ¿Cómo evalúa la empresa TAXIS LA FRONTERA S.A. de Ipiales con respecto a calidad?
8.1. EX _____ 8.2 .M^a _____ 8.3. B _____ 8.4. M _____ 8.5. Mm. _____
9. ¿Dónde prefiere viajar?
9.1. BUS _____
9.2. TAXI _____
9.3. COLECTIVO _____
9.4. BUS EJECUTIVO _____
10. ¿Por qué prefiere viajar en este medio?
10.1. RAPIDEZ _____ 10.2. PRECIO _____ 10.3. COMODIDAD _____ 10.4. PRESTIGIO _____
10.5. CALIDAD _____ 10.6. BUENA ATENCIÓN _____

ENTREVISTADOR: _____
ENCUESTADO: _____
DIRECCIÓN: _____
TELÉFONO: _____