

**PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL
PUTUMAYO “COOTRANSMAYO LTDA.”**

**GUILLERMO ALEXANDER CHARFUELAN
VÍCTOR ALFONSO MONTÉALEGRE MERA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO LTDA.”

**GUILLERMO ALEXANDER CHARFUELAN
VÍCTOR ALFONSO MONTÉALEGRE MERA**

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

ASESOR:

NELSON EDMUNDO ARTURO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones apuntadas en el trabajo de grado, son
responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo 1º del acuerdo No. 32 de octubre 11 de 1996, emanado por el
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACION

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2007

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos a todas las personas que han colaborado de alguna u otra manera en este proceso.

GUILLERMO ALEXANDER CHARFUELAN

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a dios, mi fuerza vital y quien posibilito el milagro de tener conmigo a mis seres queridos: mi mama, mi papa y demás familia y mis maestros

VÍCTOR ALFONSO MONTÉALEGRE MERA

CONTENIDO

		Págs.
	INTRODUCCIÓN	7
1	MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1	TEMA	8
1.2	LINEA DE INVESTIGACIÓN	8
1.3	TITULO	8
1.4	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	8
1.4.1	Antecedentes del problema	8
1.4.2	Situación actual	9
1.4.3	Formulación del Problema	10
1.5	JUSTIFICACIÓN	10
1.6	OBJETIVOS	11
1.6.1	Objetivo general	11
1.6.2	Objetivos específicos	11
1.7	MARCO DE REFERENCIA	12
1.7.1	Marco teórico	12
1.7.2	Marco conceptual	19
1.7.3	Marco espacial	21
1.7.4	Marco temporal	21
2	ASPECTOS METODOLOGICOS	22
2.1	TIPO DE ESTUDIO	22
2.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	22
2.3	FUENTES Y TECNICAS DE INFORMACIÓN	22
2.3.1	Fuentes de información primaria	22
2.3.2	Fuentes de información secundaria	23
2.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	23
3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	24

3.1	ALCANCE DE LA PROPUESTA	24
3.2	REFERENCIA	25
3.3	TECNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.4	ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA	26
4	PREELIMINARES PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	27
4.1	PRESENTACIÓN DELA EMPRESA	27
4.2	PRODUCTOS	28
4.3	MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL	28
4.3.1	Misión	28
4.3.2	Visión	28
4.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	28
4.5	REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	30
4.5.1	Requisitos de la documentación	30
4.6	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	31
4.7	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	32
4.7.1	Enfoque al cliente	33
4.7.2	Política y objetivos de calidad	33
4.8	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	36
4.9	RECURSOS HUMANOS	36
4.9.1	Competencia, toma de conciencia y formación	36
4.9.2	Infraestructura	37
4.9.3	Ambiente de trabajo	38
5	DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	39
5.1	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
5.1.1	Procesos relacionados con el cliente	39
5.1.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	39
5.1.3	Comunicación con el cliente	40
5.2	COMPRAS	41
5.2.1	Información de compras	41
5.2.2	Verificación de productos comprados	42
5.3	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
5.3.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	42
5.3.2	Identificación y trazabilidad	42

5.3.3	Preservación del producto	43
5.4	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	44
5.5	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	45
6	PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA Y LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	87
6.1	PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA	87
6.2	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	88
7	CONCLUSIONES	89
8	RECOMENDACIONES	90
	BIBLIOGRAFIA	91

LISTA DE CUADROS

	pags
Cuadro1: nivel de insatisfacción de clientes	34
Cuadro 2: Numero de vehículos defectuosos	35
Cuadro 3: Nivel de materia prima e insumos de calidad.	35
Cuadro 4: Nivel de retraso en la prestación del servicio	35
Cuadro 5: Presupuesto para la implementación del sistema	87
Cuadro 6: Cronograma de actividades	88

LISTA DE FIGURAS

	Pags
Figura 1: Organigrama	29
Figura 2. Estructura de la documentación	30

RESUMEN

El trabajo presentado a continuación contiene la información necesaria que pretende buscar la adopción del Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Transportadores del Putumayo "COOTRANSMAYO LTDA", que es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte de pasajeros y carga.

De este modo se decide realizar las bases para el diseño de un sistema de Gestión de Calidad en Calidad en la Cooperativa de Transportadores del Putumayo con el objetivo de mejorar sus procesos internos y para cumplir con este objetivo se ha desarrollado la presente investigación.

El procesos de recolección de información ha llevado a determinar las falencias que presenta la empresa en cuanto a la documentación y realización de los procesos no solo para la prestación del servicio sino en cuanto a actividades tan importantes como la selección del personal y de proveedores, control de calidad del producto, responsabilidades del control y de la dirección, gestión de los recursos etc. Lo cual le ha representado a la empresa no solo perdidas económicas por mala prestación del servicio, sino además deterioro en la imagen corporativa por el incumplimiento y baja calidad del servicio al cliente final.

La realización de la investigación permitió solucionar en parte algunos de estos problemas ya que se realizo la documentación de los diferentes procesos y se definieron responsabilidades de cada uno de ellos, con esto la empresa logra una organización y control documentario de cada una de las actividades propias de la empresa. También se establecieron las bases necesarias para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad acorde con la norma ISO 9001: 2000, buscando como objetivo finilla certificación de calidad, llevando a la empresa a ser competitiva no dentro del ámbito regional y nacional.

ABSTRACT

The presented/displayed work next contains the necessary information that it tries to look for the adoption of the System of Management of Quality in the Cooperative of Transporters of the Putumayo "COOTRANSMAYO Ltda.", that is a company dedicated to the benefit on watch of transport of passengers and load.

This way it is decided to make the bases for the design of a system of Management of Quality in Quality in the Cooperative of Transporters of the Putumayo with the objective to improve his internal processes and to fulfill this objective the present investigation has been developed.

The processes of information harvesting have taken to determine the faults that present/display the company as far as the documentation and accomplishment of the processes nonsingle for the benefit of the service but as far as as important activities as the selection of the personnel and suppliers, control of quality of the product, responsibilities of the control and the direction, management of the resources etc. Which has represented to him the nonsingle company lost economic by bad benefit of the service, but in addition deterioration in the corporative image by the breach and low quality to the service to the final client.

The accomplishment of the investigation allowed to partly solve some of these problems since I am made the documentation of the different processes and responsibilities of each one of them were defined, with this the company obtains an organization and document control of each one of the own activities of the company. Also the necessary bases for the later implementation of a system of management of agreed quality with norm ISO 9001 settled down: 2000, looking for like objective finilla certification of quality, taking to the company to be competitive not within the regional and national scope.

INTRODUCCIÓN

La certificación de las empresas hoy por hoy son los retos que hacen a las empresas mas competitivas cada día, es por esto que la ISO 9001 es una norma que establéese una serie de parámetros con los cuales las empresas logran ser eficaces y eficientes en sus labores.

Esta norma ha sido utilizada por la gran mayoría de empresas en el mundo, por tal razón decimos que es una norma ajustable a cualquier tipo de empresa u organización, en donde debemos de tener claro que la certificación no es a la empresa como tal si no a sus diferentes procesos en los que incurre para lograr la elaboración de un producto o servicio.

La Cooperativa de de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA” es una empresa pujante del Departamento del Putumayo que busca el mejoramiento de sus albores, por tanto quiere alcanzar la eficiencia y eficacia a través de sus procesos, por tanto a incursionado mediante el presente estudio en los diferente requisitos con los que debe de comenzar a desarrollar para lograr obtener una certificación de la NTC ISO 9001: 2000.

Esta labor hará que la empresa empiece a realizar y a cumplir con todos los diferentes requerimientos con lo cual esta lograra ser una empresa que trabaje en razón del cliente buscando su total satisfacción y por ende mejorando día a día en cuanto a la prestación de servicios se refiere.

1. MARCO GENERAL

1.1 TEMA

Sistema de gestión de calidad según los parámetros establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2000

1.2 LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo empresarial e institucional

1.3 TITULO

Propuesta para la implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.”

1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Antecedentes del problema. En el sector de transportes de pasajeros intermunicipales del sur occidente Colombiano se viene presentando una serie de falencias en el ámbito operativo y administrativo, para lo cual la cooperativa de Transportadores del Putumayo no ha sido ajena ante tal situación, con lo cual dicha cooperativa se ha visto afectada tanto en eficiencia como en eficacia organizacional, presentando una baja calidad en la prestación de los servicios que se ofrecen ante los clientes usuarios de las diferentes rutas que cubre la empresa.

COOTRANSMAYO LTDA., es una empresa que desde su fundación a crecido a pasos agigantados y tal situación a creado diferentes conflictos en el desarrollo de sus diferentes procesos, operaciones y actividades con lo cual hoy presenta una planeación inadecuada para suplir las diferentes necesidades del mercado al que dirige sus labores, ya que al observar la competencia dentro de sus rangos operacionales se nota una necesidad de cubrir ciertas prioridades con las cuales se debe prestar el servicio. Estas prioridades con las cuales Cootransmayo no cumple, se deben al desconocimiento por parte de la dirección en cuanto a las condiciones económico-administrativas que pudiesen fijar y establecer procesos donde claramente estén fijados los objetivos, los planes de mercadeo, estrategias, la estimación y reducción de costos, así como el desarrollo del talento humano; esto con la finalidad de hacer a la organización mas productiva y totalmente enfocada a la satisfacción del cliente.

1.4.2 **Situación actual del problema.** En toda empresa grande o pequeña, o en cualesquiera de sus áreas se manejan entornos que tienen diferentes niveles de actuación, desde la parte administrativa hasta las áreas donde se desarrolla o proporciona el producto o servicio, procesos que van enfocados a ser parte de una comunidad que también exige resultados que sean al menos igual a sus expectativas.

La Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.” es una empresa dedicada al transporte de pasajeros y carga del Departamento del Putumayo, con radio de acción en el sur occidente Colombiano.

Actualmente la organización, no ha identificado los procesos necesarios ni la orientación hacia la satisfacción del cliente que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad; como tampoco ha identificado la interacción, la secuencia y la eficacia de éstos por medio de una red de procesos, por lo que no se realiza un seguimiento, medición y análisis de los mismos; lo que hace que la organización no pueda implementar acciones necesarias para alcanzar resultados que generen un buen desempeño organizacional.

La organización, no cumple con los requisitos de la documentación ni los registros que establecen la eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la Norma ISO 9001:2000. Como tampoco a fijado la política ni los objetivos de calidad de la organización.

De acuerdo a lo anterior, la situación de COOTRANSMAYO LTDA. se evidencia claramente en:

- ✓ La baja calidad en la prestación del servicio como lo es el cumplimiento, veracidad y mejoramiento en cuanto a los horarios y rutas con que opera la empresa

- ✓ Débil imagen corporativa en el mercado

- ✓ Incremento en cuanto al costo de operación y manejo organizacional

- ✓ Baja productividad en los procesos que generan valor financiero y desarrollo empresarial

- ✓ Nula innovación tecnológica que agilice el trabajo administrativo de la organización en cuanto a documentación, información de sus procesos y procedimientos.

Por tanto se afirma que la empresa cuenta con un nivel tolerable de competitividad frente a la competencia en sus diferentes puntos de operación como lo son los departamentos del Putumayo, Nariño, Huila, Cauca, Tolima, Cundinamarca y Valle, pero no el suficiente para competir con los servicios especializados en cuanto a confort y comodidad que hoy por hoy exigen los mercados o usuarios de esta clase de servicios.

1.4.5 Formulación del problema. ¿La propuesta para la implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.” permitirá mejorar sus procesos productivos y administrativos incrementando la satisfacción en cuanto al cubrimiento de las necesidades del los clientes?

1.5 JUSTIFICACIÓN

El transporte en Colombia en la ultima década a sufrido un gran cambio positivo en cuanto a servicio y tarifas para usuarios se refiere; con lo cual las diferentes empresas existentes en el país se han sometido a una serie de reformas organizacionales para lograr mantenerse en el mercado y por ende lograr cautivar a mas usuarios clientes.

Las empresas de transporte que operan en la modalidad de pasajeros y carga, han fijado como estrategias la rapidez, el cumplimiento, el confort y la comodidad en el momento mismo de prestar sus servicios; para ello la calidad es el instrumento esencial en el cumplimiento de las anteriores estrategias; con lo cual estas organizaciones se han visto en la obligación de implementar el mejoramiento continuo en cada una de sus actividades.

El mercado del transporte en Colombia hoy por hoy debe de ser un servicio con altos índices de calidad puesto que los servicios que los usuarios exigen día a día deben de ser mayormente enfocados a satisfacer sus diferentes necesidades las cuales son más exigentes cada día. Esto a llevado a la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.” a tomar correctivos en cuanto a las debilidades que presenta en su estructura organizacional y operativa; con lo cual, la empresa a detectado en primer instancia la baja calidad en la prestación de el servicio como tal, ya que los servicios que se prestan no satisfacen realmente las diferentes necesidades de los clientes, y por otro lado es una gran desventaja para competir con las demás empresas del sector, y en estas circunstancias se debe reconsiderar las estrategias que actualmente se ejecutan, mejorando los procesos y por ende los servicios que se ofrecen.

Una organización debe estar a la vanguardia ante los cambios del entorno y los retos empresariales de modernización y mejoramiento. Por esta razón la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.” ha optado por iniciar el proceso de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 – 2000, como principal herramienta para

lograr la certificación de la organización, brindando un servicio de calidad que cumpla con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios del sur occidente Colombiano; así como la de ser una empresa reconocida y competitiva a nivel regional y nacional.

Al dar cumplimiento a los anteriores objetivos se generara un gran cambio en los diferentes principios organizacionales y de cultura que la empresa irradia ante sus clientes; estas acciones lograrán que la organización se beneficie en cuanto a posicionamiento en el mercado y por ende traerán mejores beneficios a la empresa como tal y al cliente en el mejoramiento del servicio que se le presta, con esto la organización estará en disposición de lograr expandir su participación en el mercado, se mejorara la relación de confianza entre el cliente y la empresa, se controlan los costos, se optimiza la prestación del servicio, se obtiene mayor compromiso con el talento humano de la organización y se mejora la imagen corporativa, con esto se logra el gran objetivo base del sistema de calidad que es la satisfacción total del cliente.

1,6 OBJETIVOS

1.6.1 **Objetivo general.** Diseñar la propuesta para implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”, según la norma ISO 9001: 2000.

1.6.2 **Objetivos específicos**

- ❖ Diagnosticar los actuales procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”
- ❖ Definir la política y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de calidad de la empresa COOTRANSMAYO LTDA
- ❖ Realizar la caracterización y determinar la interacción de los procesos de la organización.
- ❖ Determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- ❖ Orientar al talento humano hacia la realización del trabajo con el sistema de gestión de calidad y la satisfacción al cliente

1.7 MARCO DE REFERENCIA

1,7.1 Marco Teórico

La familia de Normas ISO 9000 conforman un sistema de gestión de calidad cuya aplicación garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones que inciden en la calidad de productos y servicios.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización y ente colaborador con el sector gubernamental que apoya también al sector privado del país para lograr ventajas competitivas en los mercados nacionales e internacionales según el decreto 2269 de 1993¹

La familia de las normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces¹, su principal propósito es el de establecer, mantener y documentar un sistema que asegure la calidad final de un proceso.

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

- ✓ La NTC-ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistemas de gestión de calidad.
- ✓ La NTC-ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que se les sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ La Norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad

Historia de la ISO 9000:2000. La ISO 9000 es el resultante de las acciones y necesidades durante la segunda guerra mundial. Debido a la ausencia de procesos y productos en el Reino Unido se adoptaron las normativas, las cuales se iniciaron con la normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización. Una vez establecidos estos procedimientos los inspectores del gobierno verificaban su efectividad. La resultante es, que pasada la segunda guerra mundial las inspecciones y controles entran dentro del ámbito de una entonces llamada calidad.

¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario. ICONTEC. 2000-12-15.

Así se aseguró que la producción cumplía con las especificaciones en búsqueda de la consistencia de los resultados. Para ese entonces "calidad" se asociaba a "conformidad" más que a "mejora", o sea por inspección se verificaba conformidad a los controles y requerimientos.

A finales de la década de los 50's continua el enfoque con un nuevo giro de inspeccionar y "asegurar la calidad", por ende en Estados Unidos se desarrolla un esquema establecido de requerimientos, llamado "Quality Program requirements" MIL-Q-9858, el cual establece los requerimientos al cual los proveedores tienen que cumplir y dicho esquema es auditable. Luego la administración nacional de Aeronáutica Espacial, NASA, en Estados Unidos, promueve la inspección de sistemas y procesos para asegurar la calidad. Para 1962 se establece criterios que proveedores tienen que cumplir con dichos requerimientos para lidiar con entidades como la NASA.

En la década de los 50's y 60's los sistemas de aseguramiento de calidad extendió su alcance con mayor importancia cuando se aplicó como requerimientos imperativos en el sector nuclear (regulaciones nucleares de importancia 10CFR50 y el 10CFR parte 830). Estos cambios no eran únicos al sector militar. En el sector de generación de energía se presentaban fallas y por ende se estableció un sistema de aseguramiento de la calidad. A finales de la década de los 60's (1968) la OTAN adopta las especificaciones AQAP (Allied Quality Assurance Procedures).

En 1969 Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro d generación de energía. Comienzan concurrentemente en Estados Unidos, Europa y Canadá esquema de clasificación de proveedores. Estas acciones llevaron a la duplicación de las inspecciones, a la verificación y búsqueda de la conformidad, pero no necesariamente de forma eficiente, aunque sí efectivamente en el protocolo de auditoria cuando organizaciones como enlace entre proveedores y clientes (mayormente entes del gobierno).

En 1974, en el Reino Unido se publicó una normativa para el aseguramiento de la calidad, la BS5179. No fue hasta 1979 que hubo un acuerdo y se publica por primera vez la BS5150, precursora de la ISO 9000, la cual se adoptó en muchos países. La BS5750 era un método enfocado a controlar los resultados en la realización de productos, esta se define como una solución para controlar, no enfocada a la mejora.

En 1987 la BS5750 se convierte en ISO 9000 bajo endoso de la Organización Internacional para la Normalización. La ISO 9000 se adopta para facilitar el comercio global, esta no es una norma puramente de conformidad, también es de desempeño y mejoramiento.

En la Actualidad en la norma ISO 9000, solo hay una norma de requisitos del sistema de gestión, es decir la ISO 9001, a diferencia del pasado cuando había tres normas la ISO 9001, 9002 y 9003. Esta nueva estructura, ya no emplea los

llamados "20 elementos" sino que ahora sigue un enfoque basado en procesos, el cual se ajusta más a la forma en que la mayoría de las empresas funcionan²

Sistema de gestión de calidad. Un sistema de gestión de calidad es la forma como una organización realiza su gestión empresarial enfocada a la calidad, la cual esta basada en el logro de los objetivos de calidad y en el cumplimiento de los diferentes requisitos del cliente; mediante la estructuración organizacional, la documentación, los procesos y los recursos necesarios³.

Esto involucra, realizar registro documentado de la forma en como se hacen las cosas, con lo cual se logra evidenciar las actividades desarrolladas en la organización, para evaluarlas constantemente de manera que se logren identificar como se hacen, para que se hacen y como pueden mejorarse.

Principios del Sistema de Gestión de Calidad⁴. El sistema de gestión de calidad de la familia de normas NTC-ISO 9000:2000 se basa en los siguientes ocho principios:

✓ **Enfoque al cliente.** Hace referencia a que la organización debe aprender a identificar las necesidades actuales y futuras de sus clientes para establecer los requisitos del producto que permiten adquirir el nivel de calidad exigido por ellos. Este proceso requiere que se implemente y se mejore la comunicación con el cliente para garantizar que sus necesidades sean entendidas en forma correcta y que sus quejas y reclamos sean escuchados

✓ **Liderazgo.** Los líderes establecen las unidades 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 proceso.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, esto incluye la identificación, dirección y control de los procesos interrelacionados.

² ISO 9000:2000 GUIA PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. ICONTEC.

³ Guillermo Tabla. GUIA PARA IMPLANTAR LA NORMA ISO 9000: "Para empresas de todo tipo y tamaño". Editorial MC Graw Hill. 1998.

⁴ ICONTEC. Norma técnica Colombiana ISO 9000:2000

✓ **Enfoque de sistema para la gestión.** Hace referencia a 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 debería ser un objetivo permanente de esta, por tanto las organizaciones deben de mejorar continuamente sus procesos, el producto o servicio y el sistema para unificar la mejora del desempeño organizacional.

✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Hace referencia a basar la toma de decisiones en el análisis de datos e información pertinente para asegurar que las acciones tomadas tienen un fundamento explicable y concreto.

✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Permite a una organización y sus proveedores ser interdependientes y establecer una relación mutuamente beneficiosa que aumente la capacidad de las dos partes para crear valor.

Enfoque del sistema de gestión de calidad. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como.

- **Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.**

Para la implementación del sistema de gestión de calidad, se hace necesario indagar y establecer las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

- **Establecer la política y objetivos de calidad.**

La norma requiere de un compromiso expreso de la dirección administrativa de la empresa; esta es una actividad general que se aplica a todas las áreas y departamentos⁵. Las políticas relativas a la calidad son expresadas formalmente por la alta dirección. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, que deben ser

⁵ Guillermo Tabla. GUIA PARA IMPLANTAR LA NORMA ISO 9000: "Para empresas de todo tipo y tamaño". Editorial MC Graw Hill. 1998.

coherentes con la política de calidad y el compromiso de mejora continua y su logro deben poder medirse y tener un impacto positivo sobre la calidad del producto o servicio, asegurar que esta política se entienda y se mantenga. La alta dirección debe asegurarse que la política de calidad:

- Sea adecuada al propósito de la organización.
- Incluye a un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del sistema de gestión de calidad.
- Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Sea comunicada y entendida dentro de la organización.
- Determinar los procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.

Se debe definir y documentar la responsabilidad, la autoridad y la interrelación del personal que dirige, ejecuta y verifica el trabajo que afecta la calidad, particularmente del personal que necesite la libertad y la autoridad. Es necesario crear una matriz de funciones de los diferentes cargos tanto administrativos como técnicos implicadas en el funcionamiento de la empresa.

- **Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.**

La Alta Gerencia esta en la obligación de identificar y proveer los recursos necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios, como por ejemplo uno de los recurso es el realizar las auditorias al sistema, al proceso, al producto y a los proveedores con personal capacitado para utilizar la información resultante como mecanismo de retroalimentación y de planificación para implantar el sistema⁵.

- **Establecer métodos para medir la eficiencia del proceso.**

Con el fin de retroalimentar la eficiencia y avance del proceso de implantación del sistema de aseguramiento de la calidad, se requiere diseñar e implantar los medios para la evaluación de los procedimientos que conlleve a conocer si se han cumplido o no las expectativas planificadas con respecto a las condiciones reales del proceso y con ella determinar la efectividad del sistema de calidad.

- **Determinar medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.**

Cuando el Servicio no cumple con los requisitos, se habla de material y/o Servicio No Conformes, por lo que el proveedor debe definir, desarrollar, emitir, implantar y mantener los procedimientos para el control de los materiales y productos que no cumplen con los requisitos.

Sistema de gestión de calidad enfoque basado en procesos. 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, "enfoque basado en procesos". La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por organizaciones, para su certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente².

Requisitos del sistema

Sistema de gestión de calidad. La organización debe identificar los procesos incluyendo aquellos contratados externamente, definir entradas y salidas de cada proceso, definir los responsables, asignar recursos para cada proceso, mantener registros y elaborar un plan de calidad que debe ser controlado.

Requisitos de la documentación. Objetivos, visión y misión; manual de calidad; procedimientos documentados (establecido, documentado, implementado y mantenido); los registros y requerimientos establecidos por esta norma.

Manual de calidad. Principal documento que plantea la política de calidad demuestra, describe el sistema de calidad y tiene como propósito comunicar la política de calidad, proveer la base documentada para auditorías internas, capacitación del personal en los sistemas de gestión.

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 la mejora continua de eficacia comunicando a la organización la importancia de establecer los requisitos del cliente, estableciendo la política de calidad, asegurando que se establezcan los objetivos de calidad, asegurando la disponibilidad de recursos y realizando las revisiones de la dirección.

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

El personal que realice trabajos que afectan la calidad del producto debe ser competente en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia requerida, así como también debe ser consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad que se ha fijado la organización.

La organización por su parte debe determinar el nivel de competencia necesaria para el personal que ocupa cargos que afectan la calidad del producto o servicio; con esto garantiza el cumplimiento de los requisitos de

calidad, de no ser así, la organización debe proporcionar la formación necesaria para dicho cargo o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, que le permitan evaluar la eficacia de las acciones.

Por otra parte, se debe determinar proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio. La infraestructura incluye apropiado espacio físico como: Edificios, zonas de parqueo, bodegas, salas de espera, etc. Además es de radical importancia propiciar el espacio de trabajo necesario para la prestación de los servicios tanto al cliente externo como interno y por ende se debe de contar con los servicios de apoyo tales como transporte y comunicación los cuales hacen que los procesos sean eficaces y eficientes.

Prestación del servicio. La empresa debe planificar y desarrollar los diferentes procesos para la prestación del servicio. La planificación de la prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los demás procesos que intervienen en el sistema de gestión de calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio la organización debe determinar objetivos apropiados de calidad a los requisitos del servicio, la necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio; las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo para el servicio; así como los criterios para la aceptación del mismo; los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia sobre la realización de los procesos y que el servicio que se presta cumpla con los requisitos.

Medición, análisis y mejora. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para demostrar la conformidad del producto o servicio, asegurándose de la conformidad y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Gerencia de procesos. La gerencia de procesos según Navarrete,⁶ es uno de los factores claves del éxito para las empresas que operan en la actualidad pero su concepto no es nuevo ni en teoría ni en la práctica, puesto que se puede afirmar que cuando se desarrolló el sistema de calidad en el siglo XX se inició también el concepto administrativo de gerencia de procesos.

En el siglo XX las empresas en el mundo desarrollan una orientación hacia el desarrollo de productos y la prestación de los servicios, los cuales estaban enfocados a mejorar la productividad, mediante el incremento continuo en el número de artículos producidos o los servicios prestados; y se definían muy bien las unidades organizacionales pero no los procesos, por tanto nadie era responsable el proceso en su totalidad ya que, estos estaban fraccionados al igual que las responsabilidades, afectando de esta forma la eficacia y eficiencia de los mismos.

⁶ NAVARRETE MOROÑO, Hernando. Gerencia de Procesos. Bogotá: Edit. Alfa omega, 2001.p.4, 5

En esta etapa las empresas presentaban problemas en las cuales su solución estaba encaminada a la autoridad, la información y el control, pero no se tenía en cuenta las cosas que se hacían ni como se ejecutaban. Esto impulsó a utilizar un direccionamiento hacia los procesos, que permitió ampliar el concepto organizacional para ver la empresa como un conjunto de procesos que generen un bien o servicio de valor para el cliente. Este concepto ha evolucionado hasta ser un enfoque que mejora la realización del trabajo, identificando y gestionando los diferentes procesos.

La orientación hacia los procesos permiten en la estructura organizacional que el talento humano evalúe las entradas del proceso en el que se encuentra, lo cual le permite determinar su calidad de su labor de acuerdo con el análisis de las especificaciones internas de aceptación que él posea y a la vez permite examinar las salidas del proceso conforme con las descripciones que se hayan determinado para el producto final o servicio.

Hoy las organizaciones que utilizan la gerencia de procesos son exitosas, pero este no es el único factor para lograr tal fin, otras empresas utilizan herramientas diversas y conceptos organizacionales donde los induce a cambiar sus conceptos y cultura para avanzar y lograr ser competitivos ante el mercado en el que opera.

1.7.2 MARCO CONCEPTUAL

Acciones correctivas. Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable, la cuales se pueden presentar en los procesos o en los productos y servicios

Acciones preventivas. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable que se pueda presentar en el futuro, la cual afectara el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Administrar. Es un concepto compuesto por planificación, organización, ejecución y control que se realizan para determinar, y satisfacer los objetivos establecidos mediante el uso de recursos como son los económicos, el personal y el tiempo.

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

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

Auditoria. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

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

Cliente. Son aquellas organizaciones o persona que recibe o adquiere un producto o servicio

Documento. Información relacionada a su medio de soporte. Ej.: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Eficacia. Extensión en que se realizan las actividades u objetivos planificados con lo cual se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre los resultados alcanzados y recursos que utilizan para tal fin.

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad siguiendo el ciclo P.H.V.A.

Manual de calidad. Documento que especifica el sistema de de gestión de calidad de una organización y que a su vez le permite gestionar procesos de acreditación ante el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, y además tal documento demuestra ante sus clientes el cumplimiento eficaz de sus procesos.

Política de calidad. Son las diferentes intenciones con las cuales la organización se orienta al cumplimiento de la calidad y estas deben de ser fijados en compromiso por la dirección y para cada uno de las dependencias y trabajadores.

Procedimiento. Es la forma específica para llevar a cavo una actividad o un proceso en la realización de un producto o la prestación de un servicio.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados como lo es la prestación de un servicio

Producto. Es el resultado de un proceso que tiene valor, en las empresas de prestación de servicios el producto terminado es concebido como el servicio que la organización presta al cliente final.

Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto o servicio, este puede ser interno o externo a la organización y en una situación contractual un proveedor puede denominarse contratista. Generalmente los

proveedores son los que provén de suministros o de servicios complementarios a las empresas.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas o en desarrollo de procesos para cumplir con el sistema de gestión de calidad.

Requisito. Necesidad, tarea o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria dentro del sistema de gestión de calidad.

Satisfacción al cliente. Es la posición que asume el cliente en cuanto al servicio que se le ha prestado y en que grado se ha cumplido con sus diferentes requisitos o necesidades.

Sistema de gestión. Sistema por el cual la organización puede establecer la política y los objetivos con el cual lograra que sus actividades organizacionales sean mayormente eficaces.

1.7.3 MARCO ESPACIAL

El presente trabajo se desarrolla en el medio empresarial en el cual se desenvuelve la Cooperativa de Transportadores del Putumayo "COOTRANSMAYO LTDA", y en especial en su principales agencia como lo son Mocoa, Puerto Asís y Pasto; en el cual se incurrirá en el estudio tanto de los factores internos como externos de la organización.

Esta empresa esta dedicada a la prestación del servicio de transporte de carga y pasajeros desde su fundación empezó a trabajar desde los municipios y poblaciones Putumayenses con las modalidades de buses escaleras y camperos, incrementando su cobertura hacia el Departamento de Nariño con buses cerrados, y desde el año de 1996 hacia ciudades del interior del País como Cali, Bogotá, Florencia, Popayán y Neiva.

1.7.4 MARCO TEMPORAL

El presente trabajo para la Cooperativa de Transportadores del Putumayo "COOTRANSMAYO LTDA:" se desarrolla en el periodo del año 2007 hasta el 2008 en el cual se estructurará el sistema de gestión de calidad.

2. ASPECTOS METODOLOGICOS

2.1 TIPO DE ESTUDIO

La propuesta para implementar el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.” se basa en la investigación de tipo descriptiva.

Se realiza una descripción detallada de cada uno de los componentes que hacen parte en la elaboración de los procesos, como son: objetivo, entradas, salidas, proveedores, acciones correctivas y preventivas, control de documentos y registros, control de producto no conforme, seguimiento y medición; también se describirán los aspectos relacionados con el manual de calidad como son la política, objetivos de calidad, alcance del sistema, exclusiones y responsabilidades.

Se realizará una explicación objetiva de los procesos, para garantizar la efectividad de cada uno de ellos, orientados al mejoramiento continuo de la organización.

Mediante la observación directa se puede analizar la información planteando alternativas de solución que permitan a la organización tomar medidas para la utilización eficaz de los recursos.

2.2 METODOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizara la observación directa para el levantamiento de la información, además se utiliza como herramienta básica la norma NTC – ISO 9001:2000 y para el desarrollo de los procesos la interacción con el personal que interviene en cada proceso.

2.3 FUENTES Y TECNICAS DE INFORMACIÓN

2.3.1 Fuentes de información primaria.

Observación directa. Se lleva a cabo en el lugar donde se desarrollan los procesos para observar qué es lo que se hace y cómo se lo hace.

Entrevista. Se desarrolla con el personal directamente involucrado en los procesos. Con la finalidad específica de obtener información precisa acerca de cómo, dónde y cuándo se realizan estos procesos

2.3.2 Fuentes de información secundaria.

- ✓ Libros de administración de la calidad
- ✓ Libros de prestación de servicios
- ✓ Normas técnicas
- ✓ Artículos de calidad
- ✓ Trabajos de grado referentes a sistemas de gestión de calidad

2.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada para efectos de este trabajo es analizada mediante patrones de comparación de acuerdo a procedimientos establecidos por la norma, donde se determina la conformidad y/o el nivel de cambios a los que haya lugar para mejorarlos y optimizarlos para lograr alcanzar en excelente funcionamiento organizacional.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La Propuesta para documentar el sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”, en procesos y procedimientos, fundamentado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000, se describe como un proyecto de desarrollo que mediante el diseño, planificación y preparación de la documentación mínima requerida para establecer un Sistema de Gestión de Calidad se normalicen los procedimientos, mejorando la organización, coordinación y desempeño del servicio, evidenciando así sus capacidades productivas y potenciales, brindando confianza y garantías en el control de los procesos , la cual se convierta posteriormente en la base para la certificación o registro del servicio que legitime consecuentemente la formación de profesionales competentes en el ambiente de transporte terrestre.

3.1 ALCANCE DE LA PROPUESTA

En la norma ISO 9001:2000 se establece en numeral 4.2 los Requisitos de la Documentación mínima requerida que debe incluir los Sistemas de Gestión de la Calidad:

a) Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

b) Un Manual de Calidad.

c) Los Procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional, que son:

4.2.3 Control de los Documentos

4.2.4 Control de los Registros.

8.2.2 Auditoria Interna.

8.3 Control de Producto No Conforme

8.5.2 Acción Correctiva

8.5.3 Acción Preventiva

d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

e) Los Registros requeridos por esta Norma Internacional; y los relacionados con el desempeño de la organización

En La Propuesta para documentar el sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”, en procesos y procedimientos se generaron los documentos mínimos requeridos por esta norma que conciernen al numeral 4.2.3 Control de Documentos y numeral 4.2.4 Control de Registros, incluyendo Manual de Calidad, Políticas y objetivos de Calidad.

En lo relacionado a los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos para la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA” se establecieron:

- Guías de Calidad
- Guías de Transporte
- Matriz de Cargos
- Instructivos de Calidad.

Se desarrollaron de igual manera los Registros y/o formatos requeridos en lo relacionado con la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”:

- Listados Maestros
- Registros
- Formatos

Nota:

La documentación restante exigida por la NTC-ISO 9001:2000 para el establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad que concierne al compromiso de la Alta Dirección de la Institución, como acciones correctivas y/o preventivas, auditorias internas y control de producto no conforme no serán desarrolladas en esta propuesta.

3.2 REFERENCIAS

La principal referencia de información en el desarrollo y documentación de la Propuesta de Implementación son los requisitos para Sistemas de Gestión de la Calidad especificados en la NTC-ISO 9001:2000, y se incluyeron las referencias Nacional y/o Internacional que normalizan sobre las empresas de Transporte y sus Técnicas.

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos a utilizados en el desarrollo de la Propuesta para la implementación del Sistema de gestión de Calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”, se encuentran estipulados en la Norma NTC- ISO 9001:2000 que establece los requisitos y herramientas para implementar Sistemas de Gestión de Calidad.

3.4 ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

Tomando como normatividad los requisitos mínimos para establecer Sistemas de Gestión de Calidad estipuladas en la NTC- ISO 9001:2000, en el diseño, desarrollo y preparación de la documentación en procesos y procedimientos de la empresa Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA”, se fragmentó la estrategia en cuatro procesos:

- ✓ Hacer un diagnóstico actual de “COOTRANSMAYO LTDA”, realizando un análisis crítico de: Estado del ambiente de trabajo lo cual incluye, infraestructura y distribución de áreas, estado y mantenimiento de herramienta de trabajo; Condiciones de seguridad, Sistematización de áreas, Documentación existente, etc. (Ver Anexo 1 y 2)
- ✓ Describir lo que se hace y como se hace detallando cada proceso o procedimiento administrativo o técnico con un lenguaje claro y concreto.
- ✓ Ver si lo que se hace cumple con algunos de los requisitos mínimos para establecer la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- ✓ Desarrollar los formatos y documentos mínimos requeridos para establecer un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la NTC-ISO 9001:2000 ajustados a las características puntuales de la empresa de transporte “COOTRANSMAYO LTDA”.

4. PRELIMINARES PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

4.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La cooperativa de transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO LTDA.”, es la mas pujante empresa de transportadores de pasajeros y carga del Departamento del Putumayo, con proyección nacional, contribuyendo al desarrollo económico y social del Departamento, siendo fuente de comunicación, empleo; de movilización de alimentos, carga y pasajeros entre las diferentes zonas rurales y centros urbanos del Departamento y del interior del País, enlazando el Putumayo con Colombia, dando a conocer el tesón y capacidad de organización de su gente.

Inscrita bajo registro N° 071 de la Notaria única de Puerto Asís, aprobada por resolución N° 2144 del 3 de Noviembre de 1971 de la Superintendencia Nacional de Cooperativas, gracias al entusiasmo puesto, entre otros por Manuel Armenteros, Víctor Montealegre, Ediberto Hidalgo, Lizardo Perdomo, Franco Revelo, Gerardo Jurado, Diógenes Jurado, Miguel Díaz Cuervo, José Maria López, Luis Erasso,. Gerenciala en primera instancia por el señor Luis Delgado.

Cootransmayo empezó a labrar su futuro trabajando entre los municipios y poblaciones putumayenses con buses escaleras y camperos, incrementando su cobertura hacia el Departamento de Nariño con buses cerrados, y desde el año de 1996 hacia ciudades del interior del País como Cali, Bogotá, Florencia, Popayán y Neiva.

Cootransmayo cuenta actualmente con mas de 450 vehículos de las siguientes modalidades; bus cerrado, microbús, buses, Busetas, campero, camioneta, taxi, furgón, con los cuales se ofrece un amplio servicio para poder así cubrir las necesidades del usuario, que son la razón de ser de nuestra cooperativa. Esta diversidad de servicios le han permitido permanecer entre las preferencias de la ciudadanía, su atención personalizada, especialmente en las zonas rurales, hace que Cootransmayo este a la vanguardia del transporte del putumayo.

En su estructura organizacional cuenta con un consejo de administración, una junta de vigilancia, un gerente general quien conjuntamente con el consejo de administración, asociados y funcionarios continúan las labores de afianzamiento y crecimiento de la cooperativa, buscando la estabilidad, económica, social y cultural de sus integrantes, teniendo siempre como objetivo fundamental ofrecer y prestar un mejor servicio al usuario.

4.2 MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL

4.2.1 Misión

La Cooperativa de transportes del Putumayo “COTRANSMAYO Ltda.” es una entidad de economía solidaria dedicada a satisfacer necesidades de orden social y económico a sus asociados por intermedio de sus secciones y a través de la prestación del servicio del transporte público de pasajeros a todo nivel, carga y mixto. Procuramos satisfacer las necesidades de las personas y sus productos con oportunidad, calidad y eficiencia, articulando los espacios geográficos del Putumayo y las diferentes zonas de operación autorizadas, buscando el desarrollo armónico de la comunidad que integramos.

4.2.2 Visión

La Cooperativa de transportadores del Putumayo “COTRANSMAYO Ltda.” pretende en el año 2009 Consolidarnos como empresa líder en el transporte de pasajeros y carga en el departamento del Putumayo, cumpliendo con todos los requerimientos y a su vez brindando confort, calidad y cumplimiento lo cual permitirá a la organización cumplir con sus metas propuestas como lo son implementar el sistema de gestión de calidad y lograr obtener mejores dividendos para sus asociados. Situación que contribuirá al desarrollo de nuestros pueblos y el bienestar de nuestros asociados

4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO”, tiene como principales negocios de la empresa el Confort, Seguridad y Cumplimiento, que se ven reflejados en los servicios de transporte de pasajeros y de carga; servicios que se extienden a todas aquellas personas que necesitan desplazarse desde el Departamento del Putumayo hacia otras regiones del País, primordialmente Nariño, Huila Caquetá y las ciudades de Bogotá y Cali.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

✓ **Gerencia.** Desarrolla estrategias con el fin de lograr en la organización un mejoramiento operativo y financiero a través de la aplicación de políticas, delegación de tareas, administración de los recursos y la trazabilidad de los

mismos con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y de esta manera lograr hacer de la empresa una organización eficaz y eficiente.

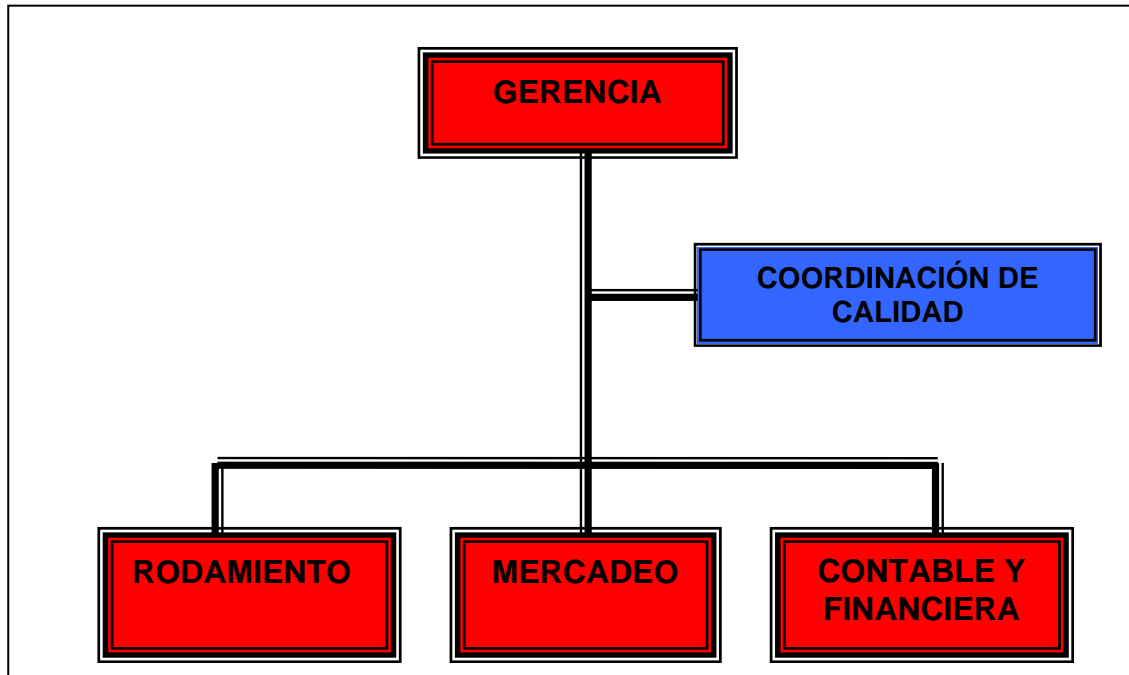
✓ **Rodamiento.** Esta área es encargada de ejecutar actividades de logística en cuanto a la administración de rutas vehiculares en las que incurre la empresa para prestar el servicio de pasajeros y carga, además controla el cumplimiento y la buena labor de cada uno de los conductores para con los clientes (Pasajeros) y con su instrumental (Parque vehicular).

✓ **Mercadeo.** Esta área se encarga de buscar alternativas de confort y cumplimiento para mejorar la actividad de la empresa, así como de impulsar mediante la venta y posventa el servicio que se presta a los diferentes clientes de la empresa; todo esto en relación al mejoramiento continuo en la prestación del servicio y el mejoramiento en que se debe incurrir para lograr mantenerse en el mercado.

✓ **Contable y Financiera.** Área dedicada al manejo de los diferentes recursos económicos de la empresa, además de garantizar el cumplimiento con los compromisos adquiridos con proveedores, clientes internos y socios, para de esta manera cumplir a cabalidad con estos y dar un rendimiento óptimo en los procesos involucrados.

✓ **Coordinación de Calidad.** Área encargada de diseñar, ejecutar y coordinar los diferentes procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad en la organización, para con ello corregir y diseñar, además de ejecutar las acciones correctivas que el sistema de gestión de calidad presente en su desarrollo en pro de la satisfacción del cliente.

Figura 1. Organigrama



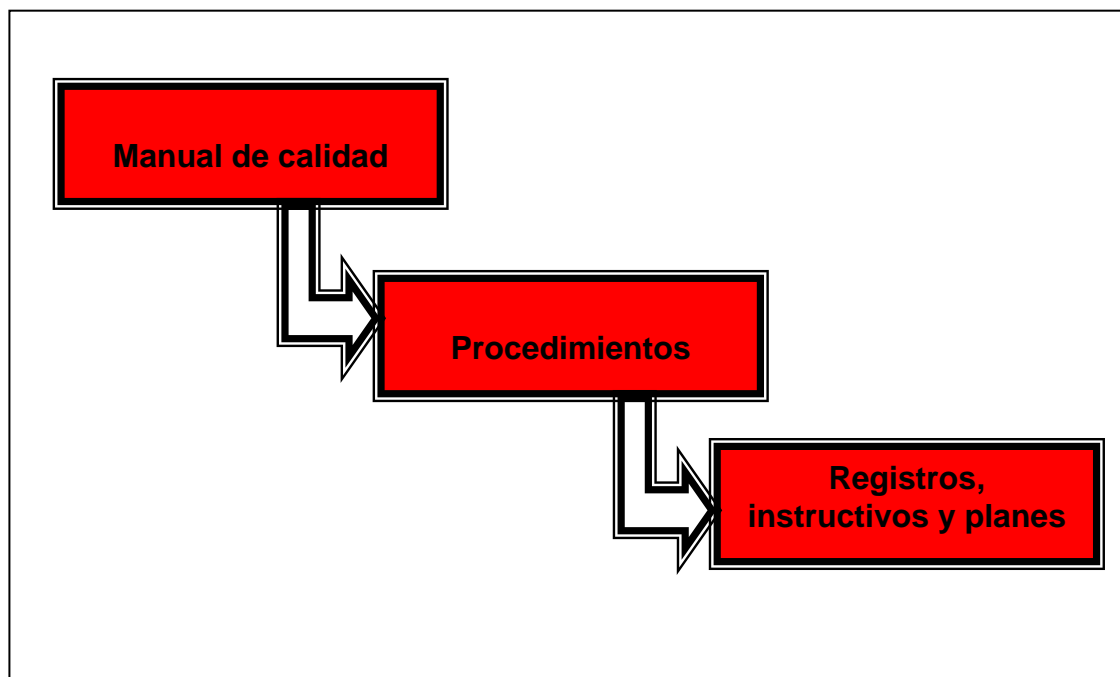
4.5 REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cumpliendo con los requisitos que se establecen en la norma NTC ISO 9000 versión 2000. El sistema de gestión de calidad para la empresa Cootransmayo Ltda. se soporta bajo la documentación que define los procesos que se realizan y soportan los diferentes resultados asociados a los diferentes objetivos que se ha fijado en dicha documentación.

En las organizaciones la adaptación del sistema de gestión de calidad se presenta como instrumento para dar cumplimiento a una serie de requisitos establecidos mediante el desarrollo de operaciones y procesos que garantizan el grado de calidad en sus productos o servicios. Cootransmayo Ltda. Mediante la realización y el control de las operaciones y procesos garantizan una buena prestación del servicio de la organización par el cliente tanto externo como interno; para ello la organización pone en función todo el proceso logístico, operativo y el mayor esfuerzo para dar cumplimiento a los objetivos planteados. De la misma forma se gestonan todos los procesos mediante el desglose de las actividades consecuentes con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos, estableciendo su secuencia e interacciones que permitan el estudio junto con el tratamiento de cada uno de ellos para lograr su eficacia y tomar acciones convenientes para lograr establecer una mejora continua.

4.5.1 Requisitos de la documentación. La organización deberá establecer la organización de un sistema de calidad teniendo en cuenta la siguiente estructura.

Figura 2. Estructura de la documentación



✓ **Manual de calidad:** Especifica los elementos de el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de transporte del Putumayo (Cootransmayo Ltda.) en el cual se establecen las declaraciones documentadas tanto de la política de calidad como la de los objetivos de calidad; además de dar referencia a los procedimientos que se han documentados para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001 versión 2000.

✓ **Procedimientos:** Son documentos que proveen la información que se requiere para desarrollar las diferentes actividades de la empresa de una manera eficaz y eficiente.

🔧 **Registros, instructivos y planes:** Representan la base fundamental del sistema de gestión de calidad ya que proporciona la descripción técnica sobre la realización del trabajo y el seguimiento o trazabilidad de los resultados.

4.6 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

De acuerdo a la norma NTC – ISO 9001: 2000, es necesario estructurar el manual de calidad para conformidad e implementación del sistema de gestión de calidad y para la certificación de calidad que emitirá un ente autorizado por la ISO para tal fin. En el se incluye:

✓ El alcance de gestión de calidad, donde describan las exclusiones que son necesarias para el desarrollo e implementación del sistemas

✓ Referencia los procesos documentados que serán exigidos para dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad

✓ Realiza la descripción de las interacciones de los proceso del sistema de gestión de calidad.

Para tal fin además de la documentación de los procesos existentes se requiere el diseño de los siguientes procedimientos:

- ❖ Control de documentos
- ❖ Control de registros
- ❖ Auditoria interna
- ❖ Control de producto no conforme
- ❖ Acciones correctivas y preventivas

4.7 COMPROMISO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Para la implementación del sistema de gestión de calidad se requiere de la alta dirección un gran compromiso para tal fin, en donde este sea extendido a los diferentes clientes y a cada una de las áreas de la organización buscando realizar una optima gestión en cada uno de los diferentes procesos en que la organización incurre para realizar cada uno de ellos con eficiencia y eficacia buscando siempre la satisfacción del cliente. Lo anterior con la finalidad de determinar acciones correctivas que conduzcan a la organización a un mejoramiento continuo en todos y cada uno de los procesos en que incurre en pro de ofrecer un mejor servicio de calidad.

Para cumplir con este requerimiento y compromiso la dirección de la Cooperativa de transportadores del Putumayo (COOTRANSMAYO) deberá desarrollar las siguientes actividades:

✓ Se debe fijar la política de calidad donde se exprese la intención y el compromiso de cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad además de los objetivos de calidad; esta política de calidad deberá ser comunicada y publicada a todos los integrantes de la organización, los cuales deben de entenderla y respetarla como una de sus funciones, además de aplicarla en su diaria labor.

✓ Se debe fijar los objetivos de calidad, los cuales deben ser transmitidos y dados a conocer por todo el personal que conforma la organización, donde se

debe establecer su nivel de participación y el alcance que debe obtener para el logro de los mismos.

✓ La planificación por parte de la dirección del Sistema de Gestión de Calidad debe contener revisiones para lograr evaluar el desempeño periódicamente, esto hará que el sistema pueda tomar los correctivos necesarios cuando se presente una no conformidad.

✓ El suministro de los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y la disposición del personal con el conocimiento adecuado, experiencia y responsabilidad con lo cual generaran un ambiente de calidad, que se vera reflejado en la satisfacción y fidelidad del cliente, además de cumplir con los requisitos y las especificaciones técnicas previamente diseñadas y entrenados dentro de un proceso de capacitación según lo establecido como procedimiento Competencia del Personal.

4.7.1 Enfoque al cliente. Los clientes tanto internos como externos son la principal razón para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en la organización, buscando siempre satisfacer las necesidades que este pudiese presentar y por ende supliéndolas a través de servicios o productos de calidad.

Por tanto para definir y asegurar que se cumplan los requisitos del producto o servicio, la organización deberá desplegar todo el manejo logístico que el cliente necesite para sentir un verdadero confort al utilizar el servicio como lo es: parque vehicular adecuado al servicio y de ultima generación, puntualidad en la hora de salida y llegada de las rutas, salas de espera dispuestas con diferentes comodidades, bodegas adecuadas, casilleros de equipaje, personal dispuesto a prestar su servicios con calidad entre otros, con lo cual al aplicarlos se lograra cumplir con los aspectos fundamentales para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente externo; así como también establecer e implementar fichas técnicas que definen los requisitos del producto o servicio para que de acuerdo con estas especificaciones, se de cumplimiento a las necesidades del cliente interno en cada uno de los proceso en que el interviene.

La dirección debe de tener en cuenta la opinión que pudiese tener el cliente interno, para lo cual esta deberá desarrollar procesos de comunicación interna para mejorar las relaciones con todo el talento humano, para ello se debe de programar actividades como: visitas periódicas, capacitaciones, entre otras actividades con lo cual la dirección tendrá posibles sugerencias de mejoramiento para con los clientes externos, ya que quienes tienen el contacto

con este, son ellos los clientes internos y ellos pueden tener información necesaria para lograr mejorar la calidad del servicio.

Por otra parte la dirección también debe programar actividades en las cuales el cliente externo sea participe y exprese sus no conformidades con el servicio que se le presta, esta información que se recolecta será la base fundamental par diseñar estrategias de mejoramiento en las que debe incurrir la organización para suplir las necesidades actuales y futuras, creando e implementando acciones correctivas y de mejora que permitan satisfacer las necesidades del cliente a plenitud.

4.7.2 Políticas y objetivos de calidad. Al establecer la política de calidad, se ha fijado como primera instancia la satisfacción de las necesidades del cliente y de la organización respecto a la percepción de la calidad, por tanto se garantiza que es adecuada a los propósitos de la misma.

La política de calidad es la adquisición de un compromiso que se debe cumplir junto con los objetivos de calidad, requisitos del cliente, y de mejora continua siempre destacando que en los diferentes procesos debe de primar la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

La política de calidad debe ser revisada continuamente por la dirección, con lo cual se lograra evaluar, y se definirá si aún satisface o no las necesidades de la organización. Con el fin de sentar las bases para el diseño e implementación del sistema, con la participación del personal directivo de la empresa, la política de calidad y los objetivos de calidad se fijaron en los siguientes términos y alcances:

❖ **Política de calidad:** *La Cooperativa de Transportadores del Putumayo (COOTRANSMAYO Ltda.) ha adquirido el compromiso con sus clientes, de trabajar en función de la calidad para proporcionarles a ellos servicio de transporte de pasajeros y carga, con los mas óptimos estándares de calidad, libres de contratiempos, cumpliendo con los requisitos establecidos y que satisfagan sus necesidades y expectativas. De igual manera velara por el cumplimiento de los objetivos de calidad y promoverá el mejoramiento continuo de los procesos para lograr ser productivos y mejorar la capacidad de competir en el mercado.*

❖ *Para ello la organización cuenta con el apoyo y compromiso de todas las personas que hacen parte de ella y de la disposición de los recursos oportunos para la implementación de las acciones que sean necesarios para mejorar la calidad de los productos o servicios y la eficiencia de sus procesos.*

❖ **Objetivos de calidad.** Tomando como base la política de calidad donde se determina el compromiso con los clientes para entregarles productos o servicios de la mejor calidad, la organización a conreado los siguientes objetivos:

✓ Disminuir la cantidad de quejas de clientes no conformes con la prestación del producto o servicio que presta la empresa.

Indicador: Nivel de insatisfacción de clientes

Cuadro1: nivel de insatisfacción de clientes

Frecuencia	Índice	Meta	Fuente de inf.
Trimestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}}{\text{Total de cliente atendidos}}$	Reducir el 90% el nivel de insatisfacción del cliente	Cuestionario de satisfacción de cliente

✓ Disminuir la cantidad de las condiciones de no calidad, presentes en los vehículos de la empresa para la prestación del servicio.

Indicador: Numero de vehículos defectuosos

Cuadro 2: Numero de vehículos defectuosos

Frecuencia	Índice	Meta	Fuente de inf.
Trimestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Vehículos defectuosos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de vehículos}}$	Reducir el 98% el nivel de vehículos defectuosos	Hojas de inspección

✓ Incrementar el nivel de confianza por parte de los proveedores, al suministrar materiales e insumos para el buen funcionamiento de la empresa, los cuales deben cumplir con la calidad establecida por la misma para el buen desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad.

Indicador: Nivel de materia prima e insumos de calidad.

Cuadro 3: Nivel de materia prima e insumos de calidad.

Frecuencia	Índice	Meta	Fuente de inf.
Mensual	$\frac{\text{Total de materiales aceptados}}{\text{Volumen total de pedidos}}$	Aumentar en 90% el nivel de calidad	Orden de compra

		en los materiales	
--	--	-------------------	--

✓ Mejorar el cumplimiento en los tiempos de salida y de llegada tanto en el servicio de transporte de pasajeros como en el de carga para mejorar la atención y confiabilidad del servicio enfocado a la satisfacción de los clientes.

Indicador: Nivel de retraso en la prestación del servicio

Cuadro 4: Nivel de retraso en la prestación del servicio

Frecuencia	Índice	Meta	Fuente de inf.
Mensual	<u>Rutas terminadas a tiempo</u> Total de rutas	Aumentar el nivel de cumplimiento en las rutas de operación en un 80%	Orden de salida y llegada de ruta

4.8 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La organización deberá contar con los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad; estos recursos incluyen:

- ✓ Talento humano capaz y con disposición
- ✓ Capacitación permanente del talento humano
- ✓ Concentración del personal a nivel psicológico con la finalidad de mejorar la cultura de los mismos frente al cliente externo
- ✓ Planta física adecuada en las diferentes terminales de transporte, sedes y servi-centros.
- ✓ Vehículos y equipos de última generación en perfecto estado.
- ✓ Equipos de informática y oficina

Para realizar la gestión de los anteriores recursos la dirección se encargara de estudiar y analizar los planes de abastecimiento y las diferentes capacitaciones en las que debe incurrir el personal con la finalidad de que la organización cumpla los objetivos fijados además de cubrir sus costos financieros y por ende mantener y mejorar la eficacia de sus sistema de gestión de calidad.

4.9 RECURSOS HUMANOS

La Cooperativa de transportadores del Putumayo (Cootransmayo Ltda.) como organización debe encargarse del personal con el que cuenta este en capacidad de realizar trabajos que afecte la calidad del producto o servicio, ya que estos interactúan con los clientes externos y fijan la imagen de la organización en los mismos; por tanto el personal debe tener la capacidad de realizar sus diferentes funciones con la eficacia que se requiere en cada uno de los procesos. Esta capacidad de los operarios debe incluir la realización de actividades acorde con el sistema de gestión de calidad.

La organización por ende esta en la obligación de implementar un plan permanente de capacitación; en el cual su principal objetivo sea el de mejorar la cultura de los trabajadores. Dicho plan contara con tratamiento psicológico y normas de comportamiento ante publico con lo cual la organización se vera afectada positivamente frente a la imagen de los clientes

- **Capacitación:** Se debe adoptar un plan de capacitación que mejore el nivel cultural del cuerpo laboral de la organización. Para tal fin se debe destinar una investigación que conlleve a identificar las falencia en que incurre el personal en el momento critico de la prestación del servicio, dicha investigación lograra sentar los precedentes para diseñar el plan de capacitación para cada un de las diferentes dependencias que conforman la organización.

La capacitación debe ser un procesos en el que la organización debe incurrir en determinados tiempos y por ende debe ser fijada en tiempos establecidos, ya que el Sistema de Gestión de Calidad debe de demostrar que dicho proceso debe ser permanente, es decir que el personal anualmente debe de capacitarse con la finalidad de lograr mejorar el rendimiento en su puesto de trabajo.

- **Orientación Psicológica:** La planta de personal de COOTRANMAYO Ltda., y en especial el área de rodamiento se encuentran el principal personal de la empresa, el cual desarrolla las principales actividades que son las de transportar pasajeros y carga, por ende en ellos recae mas del 90% de las actividades de la empresa, por tanto se debe de contar con un plan de orientación psicológica que logre mejorar su nivel de convivencia entre clientes y funcionarios además de fortalecer el compañerismo y lograr implementar el trabajo en equipo.

4.9.1 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización cuenta con el talento humano con la fuerza laboral para la realización de las funciones que son y dan razón a la función de la organización, en cuanto a la educación no todo el personal cuenta con la formación apropiada pero es claro que este cuenta con la experiencia para realizar los diferentes procesos que conllevan a la satisfacción del cliente; cabe resaltar que este personal debe recibir formación para ser participe de los procesos que se llevan acabo para la

implementación del sistema de gestión de calidad y para la prestación de los producto o servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes.

La organización debe de contar con personal con la educación, formación y experiencia para direccionar el sistema de gestión de calidad en cada uno de sus áreas procesos u operaciones. De lo contrario la organización deberá de proveer la capacitación necesaria para que el personal cumpla con las tareas asignadas y el buen funcionamiento del proceso del cual es integrante.

Es tarea de la coordinación de calidad seleccionar el personal adecuado, de acuerdo a los parámetros que la dirección establecido para su aceptación con lo cual garantiza que cada persona que trabaja en la organización tiene la competencia necesaria para llevar a cabalidad sus funciones; no obstante, se deberá de manera permanente desarrollar un programa de formación para solucionar las falencias que se pueden presentar en la competencia del talento humano.

Para esto se ha documentado y establecido el procedimiento “COMPETENCIA DEL PERSONAL” en le cual se describen los parámetros de aceptaron para evaluar la competencia del personal, los procesos de selección, formación y toma de conciencia del talento humano.

El plan de capacitación a diseñar deberá ser controlado como un proceso en el cual los principales objetivos a cumplir deben estar fijados en periodos de tres meses y con el compromiso y disposición de todo el personal junto con el control y compromiso de la dirección para dar cumplimiento a tal fin.

4.9.2 Infraestructura. La organización determina y mantiene la infraestructura Necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio mediante:

✓ La habilitación de todo el parque automotor perteneciente a la organización para la prestación del producto o servicios en sus diferentes rutas desde y hacía el Putumayo, representados en : ocho vehículos de ultima generación prestadores del servicio DORADO, sesenta y un buses de servicios intermunicipal para los departamentos del Putumayo, Nariño, Cauca Tolima, Valle y Cundinamarca, cuarenta y ocho busetas que prestan el servicio intermunicipal con recorridos largos, treinta y seis camionetas de transporte mixto que cubren rutas des el Putumayo hacia el departamento de Nariño y veiti cinco buses tipo escalera que cubren rutas intermunicipales de tramo s cortos en el departamento del Putumayo.

✓ La diferentes plantas físicas con las que se cuentan en el departamento del Putumayo y en sus principales sedes como son, Mocoa y Puerto Asís, tienen el espacio necesario para la distribución de los diferentes procesos productivos en los cuales se destacan áreas adecuadas para el parqueo almacenamiento y

manutención del parque automotor, además de grandes complejos donde se ubican sus sedes administrativas así como de recreación y esparcimiento, en las terminales de transporte se cuentan con taquillas con espacios convenientes para la operación y salas adecuadas para sus clientes donde sobresalen su zonas de embarque y desembarque, además de la disposición de servicios asociados como son: baños y cafeterías.

✓ La disposición de servicios de apoyo como lo son líneas telefónicas, fax e Internet; para el manteniendo de estos en cursos la organización deberá responsabilizar al jefe administrativo para programar e implementar planes de mantenimiento que permitan maximizar la disposición de los equipos en excelentes condiciones para la actividad productiva, además e preservar o conservar las instalaciones de la empresa.

4.9.3 Ambiente de trabajo: Para asegurar que la prestación del servicio se realice en un ambiente adecuado para el personal de la organización, será necesario establecer un panorama de riesgos para identificar los factores de riesgo que pueden afectar o que afectan el ambiente de trabajo del talento humano general.

Este procesos se realiza por inspecciones a los puestos de trabajo que permita observar y estudiar las condiciones o los problemas a los que esta expuesto el trabajador y mediante esto buscar soluciones e implementar las acciones correctivas para mejorar el ambiente de trajo. Los resultados que genere esta evolución se deberán plasmar en un programa de salud ocupacional.

5. DOCUMENTACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una de las bases fundamentales para implementaron de un gestión de calidad es la disposición de procesos y procesos documentados por parte de la organización. Para tal fin se describen continuación las bases en que se aporta su levantamiento y documentación; además del capítulo se presenta cada uno de los procesos cada uno de ellos documentados.

5.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL PRODUCTO O SERVICIO.

La organización mediante el procedimiento documentado “PRESTACION DEL PRODUCTO O SERVICIO “ establece los proceso y la secuencia para que la realización del producto se ejecute bajo actividades definidas y controladas.

5.1.1 Procesos relacionados con el cliente. Los requisitos relacionados con el producto o servicios, necesarios para la prestación del mismo se han definido con base en las necesidades del cliente, estableciendo las características de calidad y cumplimiento que debe primar entre otros factores que sean necesarios para garantizar la conformidad del producto o servicio.

Para la realización de la venta del producto o servicio, la dirección deberá disponer de información actualizada sobre los planes de logística, rodamiento y disponibilidad de vehículos, además de tiempo y la capacidad de cada uno de ellos, par realizar una buena prestación del servicio con excelente calidad.

La identificación de las necesidades del cliente se realizan mediante la recepción de las quejas presentadas ante las diferentes oficinas de la organización, además de los cuestionarios que emita la organización para determinar la satisfacción del cliente en cada una de sus rutas, estos deben ser cuestionarios cortos de preguntas cerradas y sobre todo preguntas amables a la disposición de tiempo de los clientes; con esta información recolectada la dirección tomara las correcciones necesarias y lograra crear estrategias que ayuden a mejorar tanto el servicio que se presta así como la estructura organizacional que lo provee.

5.1.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio.

La organización revisa que los diferentes requisitos en que se incurre para la prestación del servicio, estén bien definidos, de acuerdo con la información que se ha recolectado con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta o se emite ante los clientes, como lo son:

- ✓ Tipo de servicio
- ✓ Itinerario de abordaje y desembarque
- ✓ Disponibilidad de bodega
- ✓ Capacidad por cliente de equipaje
- ✓ Disponibilidad de vehículos de trasbordo
- ✓ Vigencia de seguro contractual y extra-contractual
- ✓ Personal disponible e idóneo para la prestación del servicio
- ✓ Área física disponible

Mediante la conformación de los anteriores requisitos, la organización puede establecer la conformidad de las características del producto o servicio, con lo cual determinara si sus vehículos están en disposición de cubrir las rutas programadas. En este proceso se hace necesaria la adopción de ciertas diferencias que se presenten con los requisitos del producto o servicio o con las diferentes condiciones de la prestación o no del mismo.

Cuando se esté conforme con los diferentes detalles del producto o servicio, en este caso cuando los vehículos cumplan con los requisitos estarán en la disposición de prestar el servicio y por ende la coordinación de calidad debe de registrar su conformidad con los requerimientos y por ende debe autorizar mediante firma y orden de despacho a rodamiento para la programación de sus rutas a llevar o ejecutar en los periodos establecidos.

5.1.3 Comunicación con el cliente. La organización emplea y hace conocer a sus clientes los medios que pueden utilizar para comunicarse con la empresa y realizar sus consultas, quejas y reclamos, además de obtener información sobre sus productos o servicios, estos medios son:

- ✓ Líneas telefónicas de atención al cliente
- ✓ Puntos de atención al cliente
- ✓ Oficina de quejas y reclamos
- ✓ Buzón de sugerencias

Además será responsabilidad de la oficina de mercadeo llevar a cabo el servicio post venta con los viajeros frecuentes, con lo cual facilitara las relaciones del cliente para con la empresa.

5.2 COMPRAS

En el proceso de compras uno de los factores a tener en cuenta, para garantizar la buena prestación del servicio, será la selección de materiales e insumos de la mejor calidad para con ello lograr que tanto parque vehicular así como área administrativa y demás dependencias logren trabajar eficientemente; las compras deben de caracterizarse por ser productos de calidad, suministrados por proveedores previamente evaluados y seleccionados

Cumpliendo con estos la organización realiza su proceso de compras mediante la comunicación directa con sus proveedores, detallando en las órdenes de compras los productos requeridos, la calidad, la cantidad y cualquier otra indicación requerida además de la forma de pago. Para ello se establecen actividades de retroalimentación que permitan confirmar que el proveedor a entendido las características del pedido y acepta el envío del mismo

Además se debe llevar a cabo evaluación y control continuo de los proveedores que suministren aquellos materiales e insumos que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio, con los propósitos de conocer las capacidades y limitaciones de cada uno de ellos. De acuerdo a esta evaluación se selecciona el proveedor que apoyado en el sistema de gestión de calidad de la organización le entregara materiales e insumos de calidad cuando así lo requiera. Estos materiales e insumos son:

- ✓ Combustibles
- ✓ Repuestos
- ✓ Llantas
- ✓ Lubricantes

- ✓ Prestación de servicio en el ámbito técnico
- ✓ Suministros de oficinas
- ✓ Otros

5.2.1 Información de compras. La organización mediante el uso de órdenes de compras, especifica los diferentes criterios en cuanto a tipo de material, cantidad y precio a tener en cuenta para la aceptación o rechazo de los productos que se pretenden adquirir. Esta información es consecuente con las necesidades de abastecimiento de la organización para cumplir con los requerimientos en la prestación del servicio.

El responsable de las compras, elaborara las respectivas órdenes de compras, al tiempo que se encarga de revisarlas antes de distribuirlas internamente, a fin de comprobar que no existen diferencias entre las necesidades de la organización y los requisitos señalados, tanto en los requerimientos de aceptación como en las condiciones de entrega.

5.2.2 Verificación de los productos comprados. La organización verifica que los productos comprados cumplan con cada uno de los requisitos que se han establecido en las respectivas órdenes de compra, sirviendo estas como documento de comparación además de registro de la misma.

La revisión será realizada por el responsable de compras, mediante inspección de los productos y la revisión de la documentación de soporte.

Las no conformidades presentadas en el producto adquirido se trataran de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento documentado "CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME"

5.3 PRESTACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

5.3.1 Control en la prestación del producto o servicio. La organización cuenta con personal capacitado para proporcionar el debido autocontrol en todos los procesos necesarios para la prestación del producto o servicio, que aseguren el cumplimiento de los requisitos especificados para llevar a cabo la labor.

Para ello el personal cuenta con los planes de calidad y con los instructivos de trabajo necesarios, en los cuales se suministra la información sobre los procesos a realizar.

EL jefe de rodamiento tiene la responsabilidad de programar las ordenes de rutas y vehículos a operar, con lo cual estos deben de cumplir con los tiempos establecidos para la prestación del servicio; y mediante el registro de formatos “CONTROL DE OPERACIONES” se determinara el cumplimiento en el servicio y los tiempos de rutas programados.

5.3.2 Identificación y trazabilidad. La organización realiza la identificación y trazabilidad de sus productos o servicios mediante las fichas que son emitidas al terminar la prestación de las diferentes rutas o servicios y se prosigue su uso en los demás procesos anexos al mismo.

Esta ficha referenciada en el registro “IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD” debe de contener las diferentes características en las que debe de incurrir el servicio para ser prestado con excelente calidad, en esta se identifica la terminación de los diferentes procesos a fin de establecer en que estado se presto dicho servicio o ruta y por ende determinar las no conformidades y desarrollar acciones correctivas o de mejoramiento.

En el último proceso de la prestación del servicio la ficha que se emite sobre la prestación del servicio radica la información del debido proceso para ser tenida en cuenta en actividades de identificación en cada una de las dependencias en las que incurrió el vehículo a la hora de prestar el servicio.

5.3.3 Preservación del producto. La organización garantiza la prestación del servicio a sus diferentes clientes mediante la preservación de las características de calidad fijadas en el manual de calidad para cada uno de los automotores y procesos en que incurre la prestación del servicio, para esto se cuenta con los siguientes procesos de preservación:

✓ **Identificación:** Se realiza identificando el registro de salida y llegada tanto de los vehículos así como el inicio y la terminación de los procesos en que se incurre para la prestación del servicio, ya que con esto se puede referenciar la información referente al servicio o proceso ejecutado

✓ **.Manutención:** Las diferentes dependencia de la organización deben de incurrir en el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de las instalaciones físicas de la empresa y el parque automotor debe de cumplir con

un plan de mantenimiento, el cual debe ser controlado por la coordinación de calidad en el cual se establezcan parámetros de mantenimiento vehicular apropiados para lograr mantener dichos vehículos en buen estado y con un grado alto de disposición para cuando se los requiera.

✓ **Seguridad:** Es de primordial importancia contar con los seguros contractuales y extra contractuales para la prestación del servicio de transporte y para seguridad de los usuarios.

✓ **Modernización:** La organización realiza la reposición de los vehículos que han cumplido su ciclo operativo por vehículos de última generación que presten a los usuarios un servicio con excelente calidad, lo cual lleva a empresa a mantener su parque vehicular actualizado y con instrumentación apropiada para la demanda del mercado.

5.4 CONTROL DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización realiza control en cuanto a la medición y el seguimiento en la prestación del servicio, los cuales conforman los parámetros de aceptación del mismo, mediante los diferentes documentos que se emiten en la realización de cada uno de los procesos en que la organización incurre para la prestación del producto o servicio, estos documentos serán analizados estadísticamente y sus unidades de medida serán establecidas por el rango que la coordinación asigne para su verificación.

5.5 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC01

OBJETIVO:

- Establecer un procedimiento para identificar y eliminar las no conformidades que se presenten en el desarrollo de la prestación del servicio.

ALCANCE:

- Este procedimiento se aplica sobre todas las no conformidades potenciales encontradas a través de: informes de no conformidades, auditorias de calidad, procesos, reclamos de los cliente, revisión gerencial por cualquier otro medio que la empresa considere necesario.


RESPONSABLE:

Cada jefe de departamento tiene la responsabilidad de identificar las no conformidades e implementar acciones correctivas para el mejoramiento de sus procesos.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento y control de la eficacia de las acciones tomadas.

PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- Deben identificarse adecuadamente las no conformidades para facilitar la ejecución de las acciones correctivas
- Deben registrarse para llevar el seguimiento y control
- Deben contribuir al enriquecimiento del sistema de gestión de la calidad

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”				
	ACCIONES CORRECTIVAS				
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC01	PAGINA 2 de 5

ACTIVIDADES:

1. DIAGNÓSTICO
2. PRIORIZACIÓN
3. DETERMIANAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS
4. ESTABLECER EL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS
5. DESARROLLAR EL PLAN
6. DOCUMENTACION
7. SEGUIMIENTO AL PLAN
8. CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO:

1. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se genera a raíz de la detección de un problema o no conformidad presentada en:

- Informes de no conformidades
- Auditorias internas y externas
- Reclamaciones de los clientes
- Revisión gerencial
- Procesos y procedimientos
- Personal
- Infraestructura.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC01

El jefe de cada departamento, sección u oficina es el responsable de llevar a cabo un diagnóstico de las no conformidades presentadas en su dependencia las cuales afectan a la organización, al cumplimiento de los requisitos del cliente y del sistema de gestión de la calidad, este diagnóstico se debe presentar al coordinador en formato MC01-F01 “Informe acciones correctivas” (Ver formatos CD adjunto) para que se tomen las medidas correctivas necesarias para eliminar dicha no conformidad.

2. PRIORIZACIÓN

Una vez adelantado el diagnóstico éste permitirá realizar la priorización de las no conformidades encontradas con el fin de determinar las que son críticas y que requieren de una actuación inmediata. Esto con el fin de encontrar los pocos vitales y muchos triviales y así poder encontrar soluciones globales que trabajen en forma activa logrando mayor eficacia en la solución de las no conformidades.

3. DETERMINAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El Coordinador y los representantes del departamento, sección u oficina involucrados determinan y adoptan las acciones correctivas que se tomarán para eliminar las no conformidades. Las acciones adoptadas se registran en formato MC01-F01 “Informe de Acciones Correctivas” para garantizar que se pueda llevar su control.

4. ESTABLECER EL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Una vez adoptadas las acciones el Coordinador y los jefes de departamento, sección u oficina involucrados realizan un plan (Informe acciones correctivas) que permita un adecuado desarrollo y control de las acciones tomadas. En este plan se determinará:

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC01	PAGINA 4 de 5

- Objetivo de la acción tomada
- Tiempo
- Meta
- Responsable
- Métodos de seguimiento
- Recursos
- Registro que se utilizará


5. DESARROLLO DEL PLAN

Se adelantan las acciones adoptadas de acuerdo a la planificación realizada en el plan de acciones correctivas

6. REGISTRAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas serán registradas en el formato “Informe de Acciones Correctivas”. El cual es un formato que reúne aspectos tales como:

- Acta de acciones correctivas
- Plan de acciones correctivas
- Informe del diagnóstico de las no conformidades
- Informe de seguimiento.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO			
	“COOTRANSMAYO Ltda.”			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC01	PAGINA 5 de 5

- Cierre de acciones correctivas.

Los registros de las acciones correctivas, quedan con copia original en poder del coordinador y jefe de departamento, sección u oficina involucrado.

7. SEGUIMIENTO

El coordinador y el jefe responsable realizan el seguimiento al cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas planeadas para poder determinar su conveniencia o tomar la decisión de adoptar nuevas acciones. Para ello se tiene en cuenta los parámetros determinados en el plan de acciones correctivas.

8. CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de dar por terminada las acciones correctivas tomadas luego de haber determinado su eficacia, una vez terminado este proceso se lleva un registro de cierre donde firmarán las personas responsables de haber realizado las acciones y del coordinador.

Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelan Víctor Alfonso Montealegre		Revisado por:		Aprobado por:	
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”				
	ACCIONES PREVENTIVAS				
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC02	PAGINA 1 de 5

OBJETIVO:

- Determinar las acciones necesarias para prevenir y/o eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

ALCANCE:

- Las no conformidades potenciales encontradas a través de: informes de no conformidades, auditorias de calidad, reclamos de los cliente, revisión gerencial, y por cualquier otro medio que la empresa considere necesario.

RESPONSABLES:


- Cada jefe de departamento tiene la responsabilidad de adelantar las acciones preventivas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de sus procesos y del sistema de gestión de la calidad.

PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- Deben contribuir a la prevención de las no conformidades.
- Se deben registrar para su seguimiento y control
- Deben contribuir al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

ACTIVIDADES:

1. DIAGNÓSTICO
2. PRIORIZACIÓN

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”				
	ACCIONES PREVENTIVAS				
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSION 1	CODIGO MC02	PAGINA 2 de 5


3. DETERMIANAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS
4. ESTABLECER EL PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS
5. DESARROLLAR EL PLAN
6. DOCUMENTACIÓN
7. SEGUIMIENTO AL PLAN
8. CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO:

1. DIAGNÓSTICO

El jefe de cada departamento, sección u oficina es el responsable de llevar a cabo un DIAGNÓSTICO de las no conformidades presentadas en su dependencia y por ende que afectan a la organización y al cumplimiento de los requisitos del cliente y del sistema de gestión de la calidad y de presentarlo al coordinador para que se tomen las medidas preventivas necesaria para evitar su ocurrencia.

En la presentación del DIAGNÓSTICO se adelanta la identificación de los problemas identificando sus posibles causas y efectos que pueden producir en un futuro, para ello se utilizará como herramientas de ayuda (diagrama de Pareto, causa-efecto, histograma etc.), la cual se ajuste a la dependencia y donde se pueda evidenciar claramente el tipo de problema que se va a trabajar.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO			
	“COOTRANSMAYO Ltda.”			
	ACCIONES PREVENTIVAS			
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC02	PAGINA 3 de 5

2. PRIORIZACIÓN

Una vez adelantado el DIAGNÓSTICO permitirá realizar la priorización de las no conformidades encontradas con el fin de determinar las que son críticas y que requieren de una actuación inmediata.

Esto con el fin de encontrar los pocos vitales y muchos triviales y así poder encontrar soluciones globales que trabajen en forma activa logrando mayor eficacia en la solución de las no conformidades.

3. DETERMINAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS

El coordinador y el representante del departamento, sección u oficina determinan y adoptan las acciones que se tomarán para eliminar las no conformidades.

Las acciones adoptadas se registran en el formato MC02-F01 "Informe de Acciones Preventivas. (Ver formatos CD adjunto), para garantizar que se puedan llevar un seguimiento y control.

4. ESTABLECER EL PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS

Una vez adoptadas las acciones el coordinador y los jefes de departamento, sección u oficina involucrados realizan un plan "Informe de Acciones Preventivas" que permita un adecuado desarrollo y control de las acciones tomadas, en este plan se determinará:

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."			
	ACCIONES PREVENTIVAS			
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC02

- Objetivo de la acción tomada
- Tiempo
- Meta
- Responsable
- Métodos de seguimiento
- Recursos
- Registro que se utilizará

5. DESARROLLO DEL PLAN

Se adelantan las acciones adoptadas de acuerdo a la planificación realizada en el plan de acciones preventivas.

6. REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones preventivas serán registradas en el formato "Informe de Acciones Preventivas. El cual es un formato que reúne aspectos tales como:

- Acta de acciones preventivas.
- Plan de acciones preventivas.
- Informe del diagnóstico de las no conformidades
- Informe de seguimiento.
- Cierre de acciones preventivas.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."			
	ACCIONES PREVENTIVAS			
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC02

Los registros de las acciones preventivas, quedan con copia original en poder del coordinador y jefe de departamento, sección u oficina involucrado.

7. SEGUIMIENTO

El coordinador y el jefe responsable realizan el seguimiento al cumplimiento y eficacia de las acciones planeadas para poder determinar su conveniencia o tomar la decisión de adoptar nuevas acciones. Para ello se tiene en cuenta los parámetros determinados en el plan de acciones preventivas.

8. CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de dar por terminada las acciones preventivas tomadas luego de haber determinado su eficacia, una vez terminado este proceso se lleva un registro de cierre donde firmarán las personas responsables de haber realizado las acciones y del coordinador

Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelan Víctor Alfonso Montealegre		Revisado por:		Aprobado por:	
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."				
	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 1 de 6

OBJETIVO:

- Llevar un control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar que éstos se encuentren en el lugar de trabajo donde se aplican.
- Llevar un control de la elaboración, manejo, distribución y cambios de la documentación que maneja COOTRANSMAYO Ltda.

ALCANCE:

- Se aplica para controlar todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

RESPONSABLES:

- El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, es el responsable de la elaboración, divulgación, implementación, mantenimiento y mejora de este documento.

PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:

- Será obligatorio la ejecución de los parámetros establecidos en los documentos del sistema.
- Cualquier manejo de operaciones, procesos y otros realizado fuera de lo establecido en un documento, no será válido mientras no sea implantado como un documento oficial según los requerimientos dados para ello en el procedimiento.
- Los documentos originales se encuentran almacenados en la Oficina del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."				
	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 2 de 6

- Los documentos se encontrarán en el lugar de trabajo, en la cantidad requerida para llevar los registros establecidos en éstos.
- Los documentos deben diligenciarse de manera responsable para no alterar los resultados con los cuales se toman decisiones.
- Los documentos deben estar conservados para tener una evidencia clara de los registros.
- El documento debe tener la asignación del nombre de la empresa y el nombre del documento, código, versión, vigencia, página o consecutivo para el caso de los formatos.
- Todo documento debe estar diligenciado por el personal responsable y sustentado con su firma.


ACTIVIDADES:


1. ELABORACIÓN
2. REVISIÓN
3. APROBACIÓN
4. DISTRIBUCIÓN
5. CONTROL
6. MODIFICACIONES
7. DOCUMENTOS OBSOLETOS
8. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS




**COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO
"COOTRANSMAYO Ltda."**

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 3 de 6
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>1. ELABORACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el POS elaboración de documentos • El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, es la persona responsable de la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. • Cada Jefe de Departamento es encargado de la realización de documentos necesarios para el desarrollo propio de su proceso o departamento y para el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad. • La elaboración de cada documento debe registrarse en el formato “Solicitud de Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos” <p>2. REVISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos del sistema de gestión de la calidad deben ser revisados por el coordinador de este sistema y por el gerente de la organización, esta revisión se realizará cada año. • Los documentos correspondientes a cada departamento deben ser revisados por su respectivo Jefe teniendo en cuenta el desarrollo y cumplimiento del sistema de gestión de la calidad. • La versión del documento cambia cada dos revisiones, siempre y cuando no exista modificación de los procesos. • Para realizar cambios en la documentación se debe diligenciar el formato “Solicitud de Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos”, el cual va a determinar los cambios de éste 					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANS MAYO Ltda.” CONTROL DE LOS DOCUMENTOS				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 4 de 6
<p>3. APROBACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos generados por el sistema de gestión de la calidad deben ser aprobados por la gerencia de la organización para así garantizar la confiabilidad de los documentos. Aprobados los documentos se realiza una Acta donde se ordena la aplicación de los nuevos documentos y debe llevar evidencia en el formato “Listado de Control de Documentos” <p>4. DISTRIBUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, es el responsable de que todos los documentos del sistema de gestión de la calidad sean distribuidos con copia controlada a los jefes de departamento, para que ellos a su vez sean los encargados de repartir estos documentos a todos los empleados de la organización. Para llevar un control en la distribución de los documentos es necesario llevar un registro en el formato “Listado Maestro de Documentos <p>5. CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> Para llevar un control de los documentos como son procedimientos, instructivos, normas, leyes, entre otros; es necesario diligenciar el Formato “Listado Control de Documentos” para así tener evidencia de la fecha de aprobación e implementación, la versión y el responsable del documento. 					
	<p align="center">COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</p>				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 5 de 6
<ul style="list-style-type: none"> • La documentación que se distribuye controladamente, llevará la marca de un sello con esta connotación “COPIA CONTROLADA” y será distribuida por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. • La distribución de los documentos que no se controlen se marcarán con un sello con la connotación “COPIA NO CONTROLADA”, distribuidos por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. <p>6. MODIFICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las modificaciones a los documentos solo puede realizarlas el departamento que originalmente emitió el documento. • La aprobación a las modificaciones la realizará el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. • Toda modificación aprobada da lugar a una nueva revisión del documento afectado que se distribuye en la misma forma que el original. • El personal que maneja los documentos, puede hacer sugerencias para que se realicen modificaciones en éstos. • Se debe hacer una evaluación de las modificaciones para determinar si son convenientes o no de realizarlas. • Las modificaciones deben registrarse en el formato “Listado Maestro de Documentos” 					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” CONTROL DE LOS DOCUMENTOS				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC03	PAGINA 6 de 6
--	---	---	--------------	----------------	------------------

7. DOCUMENTOS OBSOLETOS


- Un documento es obsoleto cuando es eliminado y no se trabajará más con el.
- Los documentos obsoletos deben recogerse, una de las copias de cada documento debe almacenarse y llevar un sello o una firma que muestre que el documento ya no se utilizará más.
- El tiempo de almacenamiento de este documento será hasta que el nuevo documento se convierta en obsoleto.
- Se debe diligenciar el cambio realizado en el formato “Solicitud de Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos”


8. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS


- Todos los documentos que recibe la organización deben registrarse por en el formato “Control de Documentos Externos” y esta labor debe realizarla cada departamento.


Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelean Víctor Alfonso Montealegre	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------


	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”
	CONTROL DE REGISTROS


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC04	PAGINA 1 de 4
<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el sistema para identificar, distribuir, actualizar y conservar los registros de la calidad para la organización. <p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad, es decir los derivados de la implantación del Manual de la Calidad, Procedimientos técnicos e Instructivos. <p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada Jefe de departamento, junto con el Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de la elaboración, implementación, mantenimiento y mejoramiento de este procedimiento. <p>PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los registros deben ser diligenciados de acuerdo a los documentos establecidos por el Departamento de Producción. Es de gran importancia que los datos solicitados en los documentos sean registrados en su totalidad. Los registros deben ser diligenciados con responsabilidad ya que son fuente de toma de decisiones. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” CONTROL DE REGISTROS			


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC04	PAGINA 2 de 4
<p>ACTIVIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IDENTIFICACIÓN 2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 3. ALMACENAMIENTO 4. RECUPERACIÓN DE LOS REGISTROS 5. CONTROL DE LOS REGISTROS EXTERNOS <p>PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IDENTIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Los registros deberán tener una referencia única con objeto de facilitar su control y archivo. 2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Los formatos deben ser ubicados en las áreas y operaciones donde se requiera recolectar la información como evidencia del cumplimiento de dicha operación. • El personal a cargo de cada documento es el responsable de registrar los datos, sustentado por las firmas requeridas en éste. • Los registros de los documentos deben ser revisados por el Jefe de Departamento de Rodamiento. 3. ALMACENAMIENTO <ul style="list-style-type: none"> • Cada departamento será responsable de archivar los registros que genere, siendo responsabilidad del Coordinador General de la Calidad el archivar los registros generados por el sistema de gestión de la calidad. 					
		<p align="center">COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” CONTROL DE REGISTROS</p>			


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC04	PAGINA 3 de 4
<ul style="list-style-type: none"> • Los registros del sistema de gestión de la calidad serán archivados y conservados de forma que puedan encontrarse fácilmente y en unas condiciones que minimicen los riesgos de daño o deterioro. • Los registros deben ser almacenados por un tiempo mínimo de 2 años en cada departamento, oficina o sección para luego ser enviados al centro de documentación donde se conservarán por un espacio 5 años. • En el Formato “Control de Registros se pueden observar las disposiciones para el almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y la identificación para los registros que hacen parte del sistema de gestión de la calidad de la organización. <p>4. RECUPERACIÓN DE LOS REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los registros se pueden recuperar haciendo una solicitud al centro de documentación, el cual es el encargado del almacenamiento de los registros. Esta solicitud la realizan las personas que tienen acceso a esa información, como son, gerencia, jefes de departamento, oficina o sección. 					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” CONTROL DE REGISTROS				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC04	PAGINA 4 de 4
<p>5. CONTROL DE LOS REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> El control de los registros se realiza a través del formato “Listado Maestro de Registros”. 					
Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelan Víctor Alfonso Montealegre		Revisado por:		Aprobado por:	
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” AUDITORÍA INTERNA				


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 1 de 10
<p>OBJETIVO:</p> <p>Establecer un procedimiento documentado de Auditoria Interna que permita determinar la conformidad o no de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos especificados para así establecer su eficacia.</p> <p>ALCANCE:</p> <p>El procedimiento de Auditoria Interna se aplica para los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización.</p> <p>RESPONSABLE:</p> <p>El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad del cumplimiento de las auditorias internas de calidad. El Auditor Líder es el responsable de llevar a cabo la auditoria.</p> <p>PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser objetiva. • Se desarrolla con profesionalidad • Se tiene en cuenta el personal capacitado e idóneo para realizar la auditoria de calidad. • Se debe ser imparcial en el desarrollo y en el informe de auditoria • Se debe respetar el informe y aceptar las recomendaciones o solicitudes de cambios que se deban implementar 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
AUDITORÍA INTERNA					


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 2 de 10
<p>ACTIVIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SELECCIÓN DEL AUDITOR 2. INICIO DE LA PREAUDITORÍA 3. REVISIÓN DE DOCUMENTOS 4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD 5. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL SITIO DE TRABAJO 6. PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REPORTE DE AUDITORÍA 7. TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA 8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS <p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>1. SELECCIÓN DEL AUDITOR</p> <p>1.1 EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO</p> <p>El aspirante a ser Auditor debe contar y demostrar la educación y entrenamiento necesarios para la realización de auditorías de calidad mediante un registro donde se pueda evidenciar sus conocimientos.</p> <p>Además del conocimiento sobre las normas es importante que el aspirante tenga el suficiente conocimiento de la organización.</p> <p>Esta información será analizada por el comité y además se realizará una evaluación personal utilizando como ayuda:</p>					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” AUDITORÍA INTERNA				

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 3 de 10
<ul style="list-style-type: none"> • entrevista con los candidatos • examen de conocimientos y entendimiento de las normas relacionadas con las cuales se pueden realizar las Auditorías. NTC ISO 10011-1; NTC ISO 9001:2000. <p>1.2 EXPERIENCIA</p> <p>El aspirante a ser auditor debe contar con la experiencia necesaria para la realización de la auditoría como mínimo de 1-2 años y con un registro que valide dicha experiencia.</p> <p>El comité tiene la responsabilidad de validar y confirmar que el aspirante tenga dicha experiencia</p> <p>1.3. HABILIDADES PERSONALES</p> <p>El comité de calidad busca que además de las cualidades profesionales como educación y experiencia cuente con habilidades personales que faciliten el buen desarrollo de la auditoría de la calidad como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de expresión • Buenas relaciones. • Objetivo. • Desempeño laboral. <p>1.4. SELECCIÓN DEL AUDITOR LÍDER</p> <p>El Gerente conjuntamente con el Comité de Calidad, tienen la responsabilidad de la evaluación y selección del Auditor Líder para la realización de la auditoría de calidad basándose en los aspectos antes mencionados.</p>					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” AUDITORÍA INTERNA				


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 4 de 10
<p>2. INICIO DE LA AUDITORÍA</p> <p>2.1. NOMBRAMIENTO DEL EQUIPO AUDITOR</p> <p>La responsabilidad del nombramiento del equipo auditor esta a cargo de Gerencia y del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>El equipo estará conformado por el jefe de uno de los departamentos y será independiente del área que representa para garantizar la objetividad de la auditoría.</p> <p>2.2 AUDITOR LÍDER</p> <p>El auditor líder estará a cargo del jefe de un departamento de la organización previa elección.</p> <p>2.1.1. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el responsable en última instancia de todas las etapas de la realización de la Auditoría. • Ayudar en la selección de los miembros del equipo auditor. • Preparación del Plan de Auditoría • Ser objetivo actuando en una forma ética en todo el desarrollo de la auditoría. <p>2.2.2. Actividades del Auditor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir los requisitos de la auditoría. • Definir el método de evaluación y su calificación. • Preparar los documentos de trabajo para la realización de la auditoría. • Informar el resultado de la auditoría. 					
		<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”</p> <p>AUDITORÍA INTERNA</p>			

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 5 de 10
<p>2.2.3. Funciones y Responsabilidades del Auditor</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumplir con los requisitos establecidos para la auditoría. •Comunicar y realizar las aclaraciones necesarias de la auditoría. •Cumplir con la planificación de la auditoría. •Documentar la auditoría realizada •Realizar el seguimiento de las no conformidades. <p>2.2.4. Responsabilidades del Auditado</p> <ul style="list-style-type: none"> •Informar a los empleados que intervendrán en la auditoría •Designar el personal responsable para que acompañen al equipo auditor. • Proporcionar los recursos necesarios, para garantizar la eficacia de la auditoría • Cooperar con el equipo auditor, brindándole el material de evidencia necesario para el desarrollo de la auditoría • Iniciar las Acciones Preventivas y/o Correctivas basadas en el informe de auditoría <p>3. REVISIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>El equipo auditor realiza la solicitud de los documentos necesarios para la auditoría y realiza la revisión de los mismos para adelantar el trabajo de organización de la auditoría o el plan de trabajo con el o los auditados.</p>					
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”					
AUDITORÍA INTERNA					

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 6 de 10
<p>4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD</p> <p>4.1 PLAN DE AUDITORÍA</p> <p>La responsabilidad de la elaboración del Plan de Auditoría estará a cargo del Auditor Líder “Plan de Auditoría”, conjuntamente con el equipo auditor y con la revisión del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor • Fecha y lugar • Método de evaluación • Informe de la auditoría <p>Las auditorias de calidad se planifican teniendo en cuenta: NTC ISO 9001:2000, procedimientos e instructivos, grupo auditor, calificación de auditores, selección de auditores, lista de chequeo.</p> <p>4.2. PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO</p> <p>Las herramientas de trabajo para facilitar el desarrollo de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Verificación: son utilizadas para la evaluación de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad. • Formato de Informe de Auditoría: es utilizado para informar las observaciones de la auditoría. 					
	<p align="center">COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.” AUDITORÍA INTERNA</p>				

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 7 de 10
<p>5. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA</p> <p>5.1. REUNIÓN DE APERTURA.</p> <p>El objetivo de la reunión de apertura es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La presentación de los miembros del equipo auditor. • Proporcionar un resumen de el objetivo, alcance, métodos de evaluación que serán utilizados para el desarrollo de la auditoría • Determinar una comunicación eficiente entre el equipo auditor y el auditado. • Verificar la disponibilidad de la evidencia solicitada por el equipo auditor. • Realizar las aclaraciones necesarias para el buen desarrollo de la auditoría. <p>5.2. METODOLOGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista: se realiza directamente con el personal responsable del área auditada. • Observación: es de gran importancia para que el auditor pueda realizar sugerencias de cómo mejorar el área auditada. • Evaluación de documentos: consiste en la revisión sistemática de los documentos del área auditada los cuales demuestran la evidencia de la labor realizada por ella. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			

AUDITORÍA INTERNA					
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 8 de 10
<p>5.3. REUNIÓN DE CIERRE</p> <p>El objetivo de la reunión de cierre de la auditoría es la presentación de las observaciones por parte del equipo auditor, y que estas sean entendidas por el auditado para la puesta en marcha de las acciones preventivas y/o correctivas necesarias.</p> <p>Para ello se llevará un registro de cierre de auditorias donde se firmará por parte del Auditor líder y el auditado para garantizar la conformidad de dicha auditoría.</p> <p>6. INFORME DE LA AUDITORÍA</p> <p>6.1 PREPARACIÓN DEL INFORME</p> <p>Es responsabilidad del Auditor Líder la dirección de la preparación del informe de Auditoría para garantizar la objetividad y precisión de las observaciones realizadas. (Ver formatos CD adjunto MC05-F03 “Lista de Verificación”).</p> <p>6.2. CONTENIDO</p> <p>Es importante que el informe refleje un análisis detallado de las no conformidades encontradas, así como los aspectos relevantes con el fin de mantenerlos y de poder mejorar aquellos en los cuales se están incumpliendo los requisitos establecidos.</p> <p>El contenido podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades desarrolladas durante el proceso de auditoría. • Observaciones de no conformidades. • Análisis del equipo auditor sobre el cumplimiento de la norma aplicable del sistema de gestión de la calidad. 					
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”					

AUDITORÍA INTERNA					
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 9 de 10
<p>El contenido podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades desarrolladas durante el proceso de auditoría. • Observaciones de no conformidades. • Análisis del equipo auditor sobre el cumplimiento de la norma aplicable del sistema de gestión de la calidad. • Cumplimiento de los objetivos y requisitos establecidos por el área auditada. <p>El Informe de auditoría será enviado al Auditado por el Auditor Líder, además tendrá conocimiento de éste el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. Cualquier distribución adicional será determinada previa consulta con el auditado.</p> <p>6.4. CONSERVACIÓN DE REGISTROS</p> <p>El registro de la auditoría realizada es conservado en la oficina del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y del jefe responsable del área auditada.</p> <p>7. TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA</p> <p>La auditoría se dará por terminada cuando el Equipo Auditor presente el Informe de Auditoría.</p> <p>Es responsabilidad del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad dar por terminada la auditoría realizada.</p>					
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."				

	AUDITORÍA INTERNA				
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC05	PAGINA 10 de 10

8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

8.1. INICIAR ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS

El jefe del área auditada y el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad son los responsables de la realización del plan de mejoramiento mediante la implementación de las acciones preventivas y/o correctivas, necesarias para el mejoramiento en el cumplimiento de los requisitos establecidos.

8.2. SEGUIMIENTO


El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas tomadas por el jefe del área auditada para garantizar las correcciones de las no conformidades encontradas.


8.3. EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES


El jefe del área auditada tiene la responsabilidad de realizar la evaluación del auditor teniendo en cuenta,


Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelan Víctor Alfonso Montealegre	Revisado por:	Aprobado por:
--	---------------	---------------


	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 1 de 10
<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la similitud en la presentación de documentos, siendo éstos entendibles y accesibles al lugar de trabajo en donde se apliquen. <p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde la detección de la necesidad de crear o modificar un procedimiento, hasta su revisión, aprobación, implementación y seguimiento. • Este procedimiento debe realizarse sobre toda la documentación emitida por la organización para su adecuado funcionamiento. <p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, es el responsable de la elaboración, divulgación, implementación, mantenimiento y mejora de este documento. <p>PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la elaboración de un documento se debe revisar las actividades del procedimiento para que la información que se va a consignar esté acorde con las necesidades de la organización. • Asegurar que la documentación se presente en el mismo diseño, aunque la información sea diferente. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
		ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS			


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 2 de 10
<p>ACTIVIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DOCUMENTACIÓN EXISTENTE <ol style="list-style-type: none"> 1.1 MANUAL DE LA CALIDAD. 1.2 POLÍTICAS DE LA CALIDAD 1.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS STANDARD 1.4 INSTRUCTIVOS DE TRABAJO 1.5 REGISTROS 1.6 PLAN DE CALIDAD 2. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN <ol style="list-style-type: none"> 2.1 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS STANDARD (POS) 2.2 FORMATO <ul style="list-style-type: none"> - Logotipo de la empresa - Nombre de la empresa - Nombre del documento - Área donde pertenece el documento - Vigencia - Versión - Código - Página, consecutivo (formatos) - Objetivos - Entradas - Proveedores - Salidas - Diagrama - Actividad - Responsable 					
		<p align="center">COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”.P</p> <hr/> <p align="center">ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</p>			


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 3 de 10
<p>2.3 FORMA DE PRESENTAR EL POS</p> <p>3. INSTRUCTIVOS DE TRABAJO</p> <p>3.1 CONTENIDO</p> <p>3.2 FORMA DE PRESENTAR LOS INSTRUCTIVOS</p> <p>4. FORMATOS O REGISTROS</p> <p>5. PLANES DE CALIDAD</p> <p>PROCEDIMIENTO</p> <p>1. DOCUMENTACIÓN EXISTENTE</p> <p>1.1 MANUAL DE LA CALIDAD</p> <p>Define la política y describe el sistema de gestión de la calidad para la organización</p> <p>1.2 POLÍTICAS DE LA CALIDAD</p> <p>Documentación referente a las políticas de garantía de la calidad, compromiso de la organización de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos de calidad y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>1.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS STANDARD (POS)</p> <p>Documento (Manual de Procesos y Procedimientos) escrito autorizado que contiene las instrucciones necesarias para definir paso a paso la realización de actividades.</p> <p>1.4 INSTRUCTIVOS DE TRABAJO</p> <p>Documento que contiene información detallada de una actividad o proceso.</p> <p>1.5 REGISTROS</p> <p>Formatos totalmente diligenciados donde se encuentra registrada toda la información propia de cada proceso y que sirve como evidencia de que el proceso fue realizado.</p>					
		<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."</p>			
		<p>ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</p>			


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 4 de 10
<p>1.6 PLAN DE CALIDAD</p> <p>Documento que describe las especificaciones y normas y parámetros de control que regulan la prestación del servicio de transporte de pasajeros y de carga.</p> <p>2. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</p> <p>2.1 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS STANDARD (POS)</p> <p>Los procedimientos operativos Standard contienen:</p> <p>2.2 Formato. Medio de presentación de los documentos del sistema de gestión de la calidad el cual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Logotipo de la Empresa. Ubicado en la parte superior izquierda de la primera hoja -Nombre de la empresa. Ubicado al costado derecho del logotipo, parte superior -Nombre del documento. Nombre del procedimiento operativo Standard -Área donde pertenece el documento. Se determina si el POS es un documento perteneciente a un departamento, oficina o sección de la organización, o si es un documento que pertenece al Sistema de Gestión de la Calidad. -Vigencia. Corresponde al tiempo en el que cambia la versión. Cuando no hay modificación del documento es de dos años a partir de su aprobación. -Versión. Indica el número de actualizaciones. -Código. Serie de letras y números consecutivos asignados por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. 					
		<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”</p> <p>ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</p>			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 5 de 10
<p>Las letras que identifican los POS en Cootransmayo Ltda. son las siguientes:</p> <p>I: Infraestructura</p> <p>P: Producción</p> <p>J: Jurídica</p> <p>AF: Financiera</p> <p>AL: Apoyo Logístico</p> <p>C: Comercial</p> <p>AH: Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Páginas. Señala la página actual y total que contiene el procedimiento. - Objetivos. Establece lo que se espera obtener con la aplicación del procedimiento. - Entradas. Requerimiento que necesita el proceso - Proveedores. Personas o procesos que facilitan las entradas - Salidas. Resultados del proceso - Diagrama. Representado por un diagrama de flujo - Actividad. Describen las actividades que conforman el proceso - Responsable. Determina si el cargo y/o personas que intervienen en el proceso - Elaborado por. El nombre de la (s) persona (s) que elabora (ron) el procedimiento. Se referencia en la última página del Manual de Procesos y Procedimientos. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 6 de 10
<ul style="list-style-type: none"> - Revisado por. Nombre de la persona que revisa el procedimiento. - Aprobado por. Nombre de la persona que aprueba el procedimiento. <p>2.3 FORMA DE PRESENTAR EL POS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los POS se presentan en hojas tamaño carta - Se debe enmarcar en con un cuadro. - Las hojas deben llevar siempre el encabezado del inicio que contenga el logo, nombre de la empresa, nombre del proceso, lugar a donde pertenece, vigencia, versión, código, página. Seguido de un cuadro que contiene los objetivos, entradas, proveedores y salidas (solamente para la primera hoja del proceso); luego se divide en tres casillas que son, diagrama, actividad y responsable (en todas las hojas del proceso). - El tipo de letra utilizado es: <ul style="list-style-type: none"> •Arial 10, negrilla, mayúsculas y color negro para nombre de la Empresa, Nombre del proceso, color azul objetivos, Entradas, proveedores, salidas, diagrama, actividad y responsable. •Arial 9, Negrilla, Mayúsculas para el lugar donde pertenece el POS. •Arial 7, mayúsculas para la vigencia, versión, código y página •Arial 7, minúsculas para los datos de la vigencia, versión, código y página. •Arial 10, para elaborado por, revisado por, y aprobado por. •Arial 9, para los nombres de estas casillas. •Arial 8, para los cargos de las casillas anteriores. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 7 de 10
<p>3. INSTRUCTIVOS DE TRABAJO</p> <p>3.1 CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logotipo de la empresa. Ubicado en la parte superior izquierda de la primera hoja • Nombre de la empresa. Ubicado al costado derecho del logotipo, parte superior • Nombre del documento. Nombre del procedimiento operativo Standard • Área donde pertenece el documento. Se determina si el POS es un documento perteneciente a un departamento, oficina o sección de la organización, o si es un documento que pertenece al Sistema de Gestión de la Calidad. • Vigencia. Corresponde al tiempo en el que cambia la versión. Cuando no hay modificación del documento es de dos años a partir de su aprobación. • Versión. Indica el número de actualizaciones • Código. Serie de letras y números consecutivos asignados por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad • Páginas. Señala la página actual y total que contiene el procedimiento. • Elaborado por. El nombre de la (s) persona (s) que elabora (ron) el procedimiento. Se referencia en la última página del Manual de Procesos y Procedimientos. • Revisado por. Nombre de la persona que revisa el procedimiento. • Aprobado por. Nombre de la persona que aprueba el procedimiento. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
ELA BORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 8 de 10
<p>3.2 FORMA DE PRESENTAR LOS INSTRUCTIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los instructivos se presentan en hojas tamaño carta • Enmarcado con un cuadro • Las hojas deben llevar siempre el encabezado del inicio que contenga el logo, nombre de la empresa, nombre del proceso, lugar a donde pertenece, vigencia, versión, código, página. <p>4. FORMATOS O REGISTROS</p> <p>4.1. CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logotipo de la Empresa. Ubicado en la parte superior izquierda de la primera hoja • Nombre de la empresa. Ubicado al costado derecho del logotipo, parte superior • Nombre del formato. Nombre del formato • Área donde pertenece el documento. Se determina si el formato pertenece a un departamento, oficina o sección de la organización, o si es un formato que pertenece al Sistema de Gestión de la Calidad. • Vigencia. Corresponde al tiempo en el que cambia la versión. Cuando no hay modificación del documento es de dos años a partir de su aprobación. • Versión. Indica el número de actualizaciones • Código. Serie de letras y números consecutivos asignados por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad • Consecutivo. Número de continuo de cada formato • Revisado por. Firma de la persona a cargo del proceso al que pertenece el formato. 					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO “COOTRANSMAYO Ltda.”			
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 9 de 10
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborado por. El nombre de la (s) persona (s) que elabora (ron) el formato. Se referencia en la última página que contiene los formatos que se emplean en la organización. • Revisado por. Nombre de la persona que revisa la elaboración, contenido, parámetros del formato. Se referencia en la última página que contiene los formatos que se emplean en la organización. • Aprobado por. Nombre de la persona que aprueba la elaboración del formato. Se referencia en la última página que contiene los formatos que se emplean en la organización. <p>4. PLANES DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logotipo de la empresa. Ubicado en la parte superior izquierda de la primera hoja. • Nombre de la empresa. Ubicado al costado derecho del logotipo, parte superior • Nombre del documento. Plan de calidad • Área donde pertenece el documento. Se determina a qué área pertenece el plan de calidad. • Vigencia. Corresponde al tiempo en el que cambia la versión. Cuando no hay modificación del documento es de dos años a partir de su aprobación. • Versión. Indica el número de actualizaciones • Código. Serie de letras y números consecutivos asignados por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad. 					
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO "COOTRANSMAYO Ltda."					
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS					
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 10 de 10

- Páginas. Señala la página actual y total que contiene el procedimiento.
- Información necesaria. Se debe establecer en columnas toda la información requerida.
- Elaborado por. El nombre de la (s) persona (s) que elabora (ron) el procedimiento. Se referencia en la última página del Manual de Procesos y Procedimientos.
- Revisado por. Nombre de la persona que revisa el procedimiento.
- Aprobado por. Nombre de la persona que aprueba el procedimiento.

Elaborado por:
Guillermo Alexander Charfuelan
Víctor Alfonso Montealegre

Revisado por:

Aprobado por:



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL PUTUMAYO
“COOTRANSMAYO Ltda.”

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VIGENCIA Desde noviembre de 2007	VERSIÓN 1	CODIGO MC07	PAGINA 10 de 10
<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la eficacia y la eficiencia del personal con la finalidad de lograr mejorar la atención en la prestación de los servicios a los clientes externos. <p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde la detección de la necesidad de crear o modificar un procedimiento, hasta su revisión, aprobación, implementación y seguimiento. • Este procedimiento debe realizarse sobre toda la planta de personal de la organización para su adecuado funcionamiento. <p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, es el responsable de la elaboración, divulgación, implementación y mejora de este proceso. <p>PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la implementación de un plan de capacitación se debe revisar las actividades en las que incurre el personal y detectar las falencias que se presentan en el momento de prestar el servicio, esta información que se va a consignar esté acorde con las necesidades de la organización y de allí se debe diseñar el plan de capacitación adecuado. • Asegurar que la capacitación se presente y sea solución para los conflictos de cada área o dependencia. <p>EVIDENCIAS:</p> <p>El personal capacitado deberá ser evidencia del mismo plan implementado por tanto al terminar la capacitación su labor será evaluada constantemente para medir el grado en que se esta cumpliendo el objetivo del proceso capacitación de personal</p>					
Elaborado por: Guillermo Alexander Charfuelean Víctor Alfonso Montealegre		Revisado por:		Aprobado por:	

6. PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA Y LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Con la finalidad de contribuir a la adopción del Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANMAYO Ltda.” y la materialización de las estrategias planteadas, a continuación se define los costos de la implementación y se establecen las pautas para su materialización contenidas en un conjunto de actividades conducentes a lograr este objetivo.

6.1 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

En el siguiente cuadro se detalla los costos en que se incurre para la realización de la propuesta del plan para implementar el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANMAYO LTDA.”, en dos grandes rubros los costos de personal y los gastos generales.

Cuadro 5: Presupuesto para la implementación del sistema

ITEM	UNIDAD		VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
	M/H	N°		
Gastos Personales				
Coordinador de calidad	12	1	1'500.000	18'000.000
Secretaria	12	1	500.000	6'000.000
SUBTOTAL				24'000.000
Gastos generales				
Auditoria de certificación				40'000.000
Materiales e insumos	Global	1	1'000.000	1'000.000
Eventos	Global	Global	500.000	500.000
SUBTOTAL				41'500.00
TOTAL				65'500.000

6.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El desarrollo de la propuesta del plan para implementar el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANMAYO LTDA.” se concreta en la identificación y desarrollo de las diferentes actividades para dicho plan como se muestra en la tabla siguiente el cronograma para cumplir con las estrategias fijadas. Para ello se ha estimado un periodo de un año, en la implementación y al menos una auditoria para la certificación. Con lo cual se contemplan las diferentes actividades que ya se han realizado por los autores de la propuesta y las próximas actividades que se desarrollaran para la certificación por parte del ente autorizado por la ISO.

Cuadro 6: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
1	Inducción a la empresa del los				

- El diagnóstico organizacional con base en los requisitos de la NTC ISO 9001, permitió tener un primer acercamiento con la empresa, sus procesos y trabajadores para establecer las condiciones actuales de la empresa y establecer las deficiencias en torno a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- La planificación del sistema de gestión de calidad le contribuye a la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO Ltda...” a la orientación de sus esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades del cliente y el mejoramiento continuo de los procesos, los cuales dan como resultado la prestación de un servicio de transporte con altos índices de calidad.
- Para la realización de los documentos exigidos por la NTC ISO 9001 se cuenta con la colaboración total por parte de la dirección y de los trabajadores que conforman los diferentes procesos productivos de la organización, los cuales han manifestado su interés y apoyo al Sistema de Gestión de Calidad
- Para lograr la implementación del sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO Ltda.”, se requiere retomar el presente estudio y establecer con base en los requisitos del sistema los requerimientos adicionales.

8. RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Transportadores del Putumayo “COOTRANSMAYO Ltda.”, para tener la oportunidad de acceder a los beneficios del mercado que se alcanzan al obtener esta certificación.
- Desarrollar y establecer un Manual de Calidad acorde a las necesidades de la organización
- Iniciar los procesos de certificación ante un ente autorizado por la ISO.
- Disponer de los servicios profesionales que desarrollen e implementen además de mantener un sistema de gestión de calidad.

BILIOGRAFIA

✚ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario. ICONTEC. 2000-12-15.

✚ ISO 9000:2000 GUIA PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. ICONTEC.

✚ Guillermo Tabla. GUIA PARA IMPLANTAR LA NORMA ISO 9000: "Para empresas de todo tipo y tamaño". Editorial MC Graw Hill. 1998.

✚ NAVARRETE MOROÑO, Hernando. Gerencia de Procesos. Bogotá: Edit. Alfa omega, 2001.p.4, 5