

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RÁPIDO  
PUTUMAYO LTDA. SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO-9001  
DEL 2008.**

**ROBERTO CARLOS NATES ERIRA  
DIANA CAROLINA PORTILLO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2013**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RÁPIDO  
PUTUMAYO LTDA. SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO-9001  
DEL 2008.**

**ROBERTO CARLOS NATES ERIRA  
DIANA CAROLINA PORTILLO**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administración de Empresas**

**Asesor:  
Mg: JULIO IGNACIO GARZON**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001-2008  
SAN JUAN DE PASTO  
2013**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

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

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Mayo de 2013

## CONTENIDO

|                                                                                     | Pág. |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| INTRODUCCION .....                                                                  | 12   |
| 1. GENERALIDADES .....                                                              | 13   |
| 1.1 TEMA: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD CON BASE EN LA<br>NORMA ISO 9001 2008..... | 13   |
| 2. PROBLEMA .....                                                                   | 14   |
| 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                                | 14   |
| 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                                                   | 15   |
| 2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....                                              | 15   |
| 3. OBJETIVOS .....                                                                  | 16   |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL .....                                                          | 16   |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                     | 16   |
| 4. JUSTIFICACION .....                                                              | 17   |
| 5. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA .....                          | 18   |
| 5.1 RESEÑA HISTORICA.....                                                           | 18   |
| 5.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA .....                                                | 18   |
| 6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD .....                                              | 20   |
| 6.1 REQUISITOS GENERALES .....                                                      | 20   |
| 6.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....                                             | 20   |
| 7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....                                             | 21   |
| 7.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....                                                 | 21   |
| 7.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....                                                        | 21   |
| 7.3 POLÍTICAS DE CALIDAD .....                                                      | 21   |
| 7.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                            | 21   |
| 7.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....                                   | 22   |
| 7.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....                                                  | 22   |
| 8. GESTION DE LOS RECURSOS .....                                                    | 23   |
| 8.1 PROVISIÓN DEL RECURSO .....                                                     | 23   |

|      |                                                                                    |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.2  | RECURSOS HUMANOS.....                                                              | 23 |
| 8.3  | INFRAESTRUCTURA .....                                                              | 23 |
| 8.4  | AMBIENTE DE TRABAJO .....                                                          | 23 |
| 9.   | REALIZACION DEL PRODUCTO .....                                                     | 24 |
| 9.1  | PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....                                 | 24 |
| 9.2  | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....                                         | 24 |
| 9.3  | COMPRAS .....                                                                      | 24 |
| 9.4  | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....                                          | 24 |
| 10.  | MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA .....                                                   | 25 |
| 10.1 | GENERALIDADES.....                                                                 | 25 |
| 10.2 | DIAGNOSTICO EXTERNO .....                                                          | 25 |
| 10.3 | ENTORNO POLITICO.....                                                              | 26 |
| 11.  | PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....                                                     | 27 |
| 11.1 | MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y<br>AMENAZAS .....               | 28 |
| 11.2 | MATRIZ DE INTERELACION ENTRE PROBLEMAS Y EL<br>PROCEDIMIENTO QUE LO RESUELVE ..... | 29 |
| 11.3 | ACCIÓN DE MEJORA .....                                                             | 30 |
| 11.4 | PLAN DE CALIDAD .....                                                              | 30 |
| 11.5 | FASES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE<br>GESTIÓN DE LA CALIDAD .....  | 31 |
| 11.6 | PUBLICACIÓN DEL COMPROMISO POR LA DIRECCIÓN DE LA<br>EMPRESA.....                  | 36 |
| 11.7 | DESIGNACIÓN FINAL DEL EQUIPO DE CALIDAD .....                                      | 36 |
| 12.  | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....                                                 | 39 |
| 12.1 | MISIÓN .....                                                                       | 39 |
| 12.2 | VISIÓN .....                                                                       | 39 |
| 12.3 | POLÍTICA DE CALIDAD .....                                                          | 39 |
| 12.4 | OBJETIVOS DE CALIDAD.....                                                          | 40 |
| 12.5 | VALORES EN EL PERSONAL .....                                                       | 40 |

|      |                                                                                                           |    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 12.6 | DISEÑO ORGANIZACIONAL .....                                                                               | 41 |
| 12.7 | DISEÑO ORGANIZACIONAL .....                                                                               | 43 |
| 12.8 | MAPA DE PROCESOS.....                                                                                     | 44 |
| 13.  | CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO PUTUMAYO LTDA | 45 |
| 14.  | PLAN DE MEJORAMIENTO .....                                                                                | 89 |
| 15.  | CONCLUSIONES.....                                                                                         | 91 |
| 16.  | RECOMENDACIONES .....                                                                                     | 92 |
|      | BIBLIOGRAFÍA.....                                                                                         | 93 |
|      | NETGRAFIA .....                                                                                           | 94 |
|      | ANEXOS .....                                                                                              | 95 |

## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Figura 1. Fases de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ..... | 31          |
| Figura 2. Estructura de la documentación del sistema de la calidad .....       | 33          |
| Figura 3. Equipo implementación SGC .....                                      | 37          |

## LISTA DE ANEXOS

|                                                                                                                                      | Pág. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ANEXO A. TALLER DE APLICACIÓN AL SISTEMA GESTION DE CALIDAD<br>PARA IDENTIFICAR LOS SERVICIOS O PRODUCTOS DE LA<br>ORGANIZACIÓN..... | 96   |
| ANEXO B. TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA COMPROMISO<br>DE LA ALTA DIRECCION.....                                                    | 115  |
| ANEXO C. TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA DESIGNACIÓN<br>EQUIPO DE CALIDAD.....                                                      | 116  |
| ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD.....                                                                                                      | 117  |
| ANEXO E. MANIFIESTO DE CARGA ELECTRONICO.....                                                                                        | 146  |

## **RESUMEN**

La presente investigación permitirá, al realizar el diagnóstico del Sistema de Gestión, identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posea la organización, a fin de aumentar la confianza de su gerencia al momento de la toma de decisiones y acciones pertinentes a realizar de acuerdo al entorno. Obviamente las partes interesadas serán beneficiadas; desde la gerencia de la organización, los trabajadores, los clientes y proveedores. Por las consideraciones anteriores, se plantea la propuesta de implementar un SGC en dicha empresa, realizando primeramente un diagnóstico de su Sistema de Gestión identificando sus procesos, objetivos, expectativas de las partes interesadas y finalmente determinando el estado de cumplimiento de los requisitos que plantea la Norma ISO 9001:2008 para el SGC en la empresa.

## **ABSTRACT**

This research will, when diagnosing Management System, identifying strengths, weaknesses, opportunities and threats that such organization in order to increase confidence in its management at the time of decision making and relevant actions to perform according to the environment. Obviously stakeholders will benefit, from the management of the organization, employees, customers and suppliers. By the above considerations, there is the proposal to implement a QMS in the company, making first a diagnosis identifying Management System processes, objectives, expectations of stakeholders and finally determine the status of compliance with the requirements posed by ISO 9001:2008 for QMS in the company.

## INTRODUCCION

El sistema de gestión de calidad (SGC) se ha implementado en varias organizaciones con diferentes líneas de producción por su importancia y contribución al aumento de la satisfacción del cliente por el producto o servicio recibido al cumplir con las expectativas y requisitos.

A través de este sistema se reconocen y controlan los procesos que se ejecutan al interior de la empresa (Rápido Putumayo Ltda.) que conllevan a la excelencia y el mejoramiento continuo garantizando un exente servicio.

El proyecto tiene como objetivo principal, la propuesta de implementar un SGC en la empresa transporte de carga RAPIDO PUTUMAYO LTDA. Según la norma técnica colombiana ISO 9001, 2008, para formalizar un sistema que permita la mejora continua de la organización empresarial, para ello se utilizara la metodología de tipo cualitativo y descriptivo como método de investigación, la observación directa la entrevista, lista de chequeo y la matriz de impacto cruzado (DOFA) que facilita la detección del problema, para posteriormente elaborar un plan de acción que conduzca a la implementación del sistema de gestión de calidad.

El manual de calidad se constituye en un documento maestro en el cual la organización empresarial establece la manera de cumplir con la norma ISO 9001, 2008 para así llevar a cabo la certificación.

Es bueno concluir que este estudio investigativo permite obtener conocimiento partiendo de la formación del problema, recolección de información que es analizada e interpretada para así complementarla con nuevos conocimientos para que el mejoramiento de la organización objeto de estudio sea efectivo.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 TEMA: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 2008.**

Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en la empres de Transporte de Carga Rápido Putumayo Ltda. Según la norma técnica Colombiana ISO-9001 del 2008.

## **2. PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa de Transporte rápido Putumayo Ltda. Dedicada a el almacenamiento, carga y descarga de mercancía está al tanto de la importancia de calidad en cada una de sus actividades, no ha identificado los procesos necesarios, tampoco ha determinado la interacción, secuencia ni eficacia de estos lo que hace que la organización como empresa no implemente acciones para alcanzar resultados que genere un buen desempeño para mejorar la prestación del servicio.

No se ha fijado los objetivos ni políticas de calidad por no cumplir con los requisitos exigidos ni los reglamentos que establecen una eficaz planificación, operación y control de los procesos requeridos por la norma técnica colombiana ISO 9001-2008 lo que se plantea como alternativa de solución a esta situación, implementar el sistema (SGC).

Desde su fundación ha tenido un desempeño favorable ante sus clientes, sin embargo a tenido que superar dificultades que se han presentado en su entorno, tanto a nivel económico, social y político, lo cual ha generando ciertos conflictos, tales como: atrasos de entrega de mercancías a los clientes, escasez de personal. La organización ha logrado mantenerse estable; ya que cuenta con una gerencia que de forma oportuna toma decisiones de acuerdo al escenario que se le presenta, no obstante este estilo de gerencia debería estar fundamentada en un plan estratégico que permita la aplicación de un ciclo de mejora continua para enfrentar los continuos cambios que se presentan en el ámbito industrial.

Toda organización para llevar con éxito una buena planificación estratégica debe establecer los objetivos estratégicos; para ello la organización debe realizar un análisis de su sistema, dicho análisis identifica las fortalezas y debilidades para tomar la decisión de aplicar una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad y su certificación final. Todo ello requiere de una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad; lo cual redundará en la obtención de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos y servicios.

Por lo antes expuesto la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa de Transportes Rápido Putumayo representa la obtención de

beneficios que abarcan desde los recursos de entrada de los procesos llevados a cabo por la organización hasta el producto de dicho servicio; lo cual permitirá el aumento de la confianza y expectativas de los clientes. En tal sentido se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo impactará un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa de Transportes Rápido Putumayo?

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Para mejorar el servicio de transporte de carga y tener la satisfacción del cliente es necesario implementar el sistema de gestión de calidad (SGC) por parte de la empresa Rápido Putumayo Ltda.

## **2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Elaborar un plan de acción que permita implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) que estrategia debe utilizar la empresa Rápido Putumayo Ltda.?
- ¿Cómo caracterizar los procesos de trabajo al interior de la organización empresarial?
- ¿Para la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la empresa Rápido putumayo Ltda. qué factores críticos son necesarios?
- ¿Qué documentos y requisitos son necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) en la empresa de transporte Rápido Putumayo Ltda.?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de Transporte Rápido Putumayo Ltda., según la norma técnica colombiana ISO 9001-2008

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa de transporte de carga Rápido Putumayo Ltda.
- Elaborar un plan de acción para la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la organización.
- Proponer un sistema de gestión de calidad (SGC) según la NTC-ISO-9001-2008 para la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda.
- Elaborar los documentos y requisitos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa de transporte de carga Rápido Putumayo Ltda.

#### **4. JUSTIFICACION**

Es necesario tener conocimiento de los fundamentos teóricos que tiene la NTC-ISO-9001-2008 para qué de esta manera implementarla a la empresa de transporte de carga Rápido Putumayo, ya que actualmente el concepto de calidad en el servicio a tomado fuerza y como una forma de competir regional, nacional e internacionalmente.

La familia de las normas ISO-9001-2008 que constituyen una herramienta útil que sirve de base para el desarrollo y crecimiento de la empresa y así aplicar los conceptos con los adquiridos en el programa de Administración de Empresas.

Es importante tener claro el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad, esto no es más que el proceso para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, por lo tanto, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda. Aumentará la confianza y expectativas de los clientes, de esta manera afirmar su razón de ser, ofrecer un servicio de calidad en el transporte y almacenamiento de mercancías. La razón por el cual se plantea la propuesta de implementación de un SGC para la empresa, es debido a que dicha implementación permitirá que la organización posea mayor ventaja competitiva en su entorno socioeconómico, planificación, organización y control a fin de lograr los objetivos establecidos por la alta dirección de la misma.

## 5. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

### 5.1 RESEÑA HISTORICA

En 1958 con el objeto de prestar los servicios de logística de carga y transporte a las regiones del sur del país, nació la empresa Transportes Rápido Putumayo LTDA. Cincuenta años de servicio de transporte de carga terrestre a nivel nacional e internacional, legalmente constituida, avalada por el Ministerio de Transporte. Empresa Nariñense que por hacer parte de la cadena logística del comercio internacional, ha implementado estándares y procedimientos de seguridad que la han hecho acreedora año tras año, desde 2006 de la certificación por BASC; Alianza Empresarial Internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organizaciones internacionales. Mantiene una planta de personal competente y responsable. Cuenta con agencias en; Pasto, Cali, Bogotá, Buenaventura, Medellín, e Ipiales

### 5.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA

**MISION: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Trabaja para brindar el mejor servicio de transporte de mercancía por carretera, con el fin de responder a las necesidades, inquietudes y expectativas de sus clientes. Se distingue por desarrollar su trabajo bajo elevados estándares de seguridad, proyectándose hacia el mercado como una empresa competitiva, que genera rentabilidad y solidez.

**VISION: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.,** se proyecta hacia el año 2020 como una organización líder en la prestación del servicio de transporte de carga terrestre en el ámbito Nacional e Internacional, distinguiéndose por el mejoramiento continuo de sus servicios y la seguridad que ofrece a sus clientes.

**LOGISTICA:** Se ha implementado un estricto control de servicios para el transporte Nacional e Internacional de mercancías; que involucra las operaciones de cargue, descargue, transporte, almacenamiento, distribución y representación de Comercio Exterior de sus mercancías. Con la supervisión de un excelente equipo humano.

**TRANSPORTE:** Servicio total de carga de importación y exportación, distribución a nivel nacional que incluye las operaciones de cargue, manejo, transporte y descargue.

Contamos con agencias en las principales ciudades a nivel nacional e internacional.

Contamos con trayectos asegurados, con una cobertura de una póliza de seguros que ampara mercancía de alto y bajo riesgo en un extenso horario de tránsito respaldada por una Empresa de alta trayectoria y responsabilidad como lo es COLSEGUROS.

**POLITICAS DE CONTROL: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Fundamentamos nuestros procesos en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

**CONTROL DE SEGURIDAD:** Generar condiciones propicias en la cadena logística de transporte que garanticen la seguridad, cumplimiento y control de la carga, de igual manera la seguridad del personal vinculado en el proceso. Contamos con una jefatura de Seguridad puesta al servicio de nuestros clientes, encargada de realizar el seguimiento a todos los vehículos despachados por la Empresa.

**MONITOREO DE VEHICULOS EN CARRETERA:** Monitoreo Satelital, aplicando un software; Sistema de Control Logístico SCL de la empresa DESTINO SEGURO. Con puestos de control electrónicos y físicos instalados en cada una de las rutas que tiene la empresa.

**DIAGNOSTICO INTERNO SEGÚN NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008:** La empresa de Transporte Rápido Putumayo Ltda. Trabaja para brindar el servicio de transporte de mercancía con el fin de corresponder a las necesidades, inquietudes y expectativas de sus clientes, se distingue por desarrollar su trabajo bajo elevados estándares de seguridad, proyectándose como una empresa que compite y genera rentabilidades, con el objetivo de prestar los servicios de logística, carga y de transporte a las regiones del sur del país.

Para la realización del diagnóstico interno de la empresa Transporte de Carga Rápido Putumayo Ltda. Se procede a la evaluación general del sistema de gestión de calidad haciendo una lista de chequeo. **(Anexo A)** cuyos resultados se describen a continuación.

## **6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

### **6.1 REQUISITOS GENERALES**

La empresa de transporte de carga Rápido Putumayo Ltda., aun no ha implementado un sistema de gestión de calidad, por lo tanto sus procesos de trabajo en el campo administrativo y operativo no identifica actividades junto a sus funciones.

### **6.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

A la empresa le falta documentación al no elaborar detalladamente su manual de calidad, registros y procedimientos, no se cuenta con especificaciones para determinar la calidad del servicio prestado aunque se tiene un manual de funciones incompleto, para hacer viable la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.**

### **7.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La dirección de la empresa está preocupada y muestra compromiso por cumplir con los requisitos exigidos para la prestación del servicio al cliente y desarrollar de la mejor manera las actividades que implican la prestación del servicio. Para ello es necesario involucrar y asumir el compromiso junto a sus trabajadores que permita mejorar la organización a través de la implementación del sistema de gestión de calidad, que asegure que los objetivos y a las metas planteadas a las necesidades y expectativas de los clientes y cambios del mercado y mejoras del servicio<sup>1</sup>.

### **7.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La empresa no utiliza mecanismos eficaces que permitan determinar periódicamente las necesidades y expectativas de las mismas ya que en los últimos años no se han realizado estudios de mercado o por lo menos no se han aplicado encuestas de satisfacción que permitan medir la percepción del cliente, se labora sin tener en cuenta que los clientes son más exigentes y buscan calidad en el servicio y el cumplimiento oportuno de sus requerimientos.

### **7.3 POLÍTICAS DE CALIDAD**

La empresa al no tener un sistema formal que le permita desarrollar las bases del direccionamiento estratégico para lograr un buen funcionamiento de la organización basado en los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, lo cual le ha permitido fijar políticas de calidad que proporcione un marco de referencia para establecer y cumplir con los objetivos propuestos

### **7.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Con relación a los objetivos de calidad no los tiene bien definidos y por lo tanto no tiene un sistema de gestión de calidad, pero con esta sugerencia ya están dando los primeros pasos en la planificación de dicho sistema

---

<sup>1</sup> Portafolio de presentación Empresa Rápido Putumayo LTDA. Agencia principal pág. 2.

## **7.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

En la empresa existe una estructura organizacional, representado en un organigrama, donde se define en las dependencias el nivel jerárquico y su inter relación sin embargo las funciones, responsabilidades y autoridad de cada dependencia con respecto a la calidad no están bien definidas su manual de funciones es poco coherente con los requerimientos de la empresa y el personal, mas aun cuando se designa un representante y no tiene autonomía para tomar decisiones, lo que si se tiene es una base para desarrollar tareas utilizando medios de comunicación tales como la internet correo electrónico, líneas telefónicas carteleros informativos y correo interno.

## **7.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Debido a que no hay un registro de los resultados aun todavía en la empresa, en esta iniciativa todavía no se ha comenzado su revisión para su posible implementación

## **8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **8.1 PROVISIÓN DEL RECURSO**

El recurso humano, la infraestructura el ambiente de trabajo, el recurso financiero debe ser proporcionado por la dirección de la empresa para el mejoramiento en la prestación del servicio.

### **8.2 RECURSOS HUMANOS**

Como base del funcionamiento de la empresa el personal se constituye en un factor importante de ahí los esfuerzos por ubicar el personal más capacitado, con el fin de prestar el mejor servicio al cliente a pesar de que se presentan dificultades con relación al perfil profesional del trabajador ya que está dispuesto en el manual de funciones que a los requisitos exigidos no se les ha dado importancia y tampoco a las requerimientos del mercado.

### **8.3 INFRAESTRUCTURA**

A pesar de que no presenta dificultades para prestar el servicio de transporte de carga y descargue no presenta una condición adecuada para prestar el servicio pero si se la tiene identificada.

### **8.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

Se intenta por parte de la empresa mejorar para que exista un ambiente interno adecuado para el desarrollo de los procesos, como una manera de motivar al trabajador en donde se garantiza el bienestar y protección y la protección laboral para un mejor desempeño.

## **9. REALIZACION DEL PRODUCTO**

### **9.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

No se encuentra identificado los procesos y subprocesos para obtener los servicios que cumplan con los requisitos que satisfagan al cliente por esta razón no se ha identificado el sistema de gestión de calidad con sus objetivos y base de datos necesarios.

### **9.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

Los trabajadores con mayor experiencia en la empresa determinan con su labor los requisitos del servicio de carga, son los que están directamente relacionados con el cliente e identifican las exigencias de estos.

### **9.3 COMPRAS**

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio se requiere de una serie de recursos la empresa debe disponer de una identificación de necesidades de la organización, para mejorar continuamente el servicio al realizar la compra la selección de los proveedores dependen de las ventajas que estas puedan proporcionar a la empresa (precio, crédito, distribución, forma de pago).

De esta manera se adquiere mayor información para la empresa, es de mayor importancia tener los insumos necesarios para realizar los trámites de manera oportuna y rápida.

### **9.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

El proceso para la prestación del servicio está identificado y desarrollado plenamente, por lo tanto las características del servicio para dar informaciones e instrucciones de trabajo para laborar bajo los diferentes procesos y ser eficiente no produce resultados para mejorar.

## 10. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

Al no haber implementado el sistema de gestión de calidad en la empresa no se puede identificar fácilmente las áreas con dificultad en su funcionamiento y nivel de desempeño, la cual presenta falencia en este aspecto.

Por lo cual la empresa realiza seguimiento no al proceso en su totalidad destinado a la prestación del servicio, si no a algunas actividades en forma aislada lo cual no permite eliminar las causas de forma definitiva las auditorias son encaminadas al área contable, y no al servicio de calidad.

### 10.2 DIAGNOSTICO EXTERNO

**Entorno Económico:** Sanjuán de pasto es la capital del departamento de Nariño, ubicado en el sur de Colombia, es una ciudad con auge comercial industrial y agropecuario con vías de acceso adecuadas hacia el sur y norte del país.

San Juan de pasto se comunica al sur con el municipio de Ipiales, ciudad ubicada en el cordón fronterizo con la hermana república del Ecuador, es un puerto aéreo y terrestre fuente generadora de mayores ingresos al municipio.

Estas dos ciudades importantes del Departamento de Nariño se caracterizan por ser dos centros comerciales, cuyos servicios en la compra y venta de productos genera el movimiento económico en las entidades financieras. Lo cual significa que el incremento financiero esta predominando. Por el sector servicio aprovechando el intercambio que se presenta en la zona fronteriza.

**Análisis del sector servicio:** “El proceso de desarrollo económico del municipio de Sanjuán de Pasto e Ipiales como epicentro principal de la prestación del servicio de transporte de carga por parte de empresa RAPIDO PUTUMAYO LTDA. Hace que aproveche estos beneficios, por esta razón el sector servicio es uno de los mayores aportes al producto interno bruto con el 50% en todos los aportes, generando empleo en promedio del 60%, y más del 20% de las exportaciones globales están relacionadas con producto de servicio”.<sup>2</sup>

Dentro de los servicios prestados están los de transporte, logística, financieros, educación salud por lo tanto el sector servicio es una fuente importante pues su margen de rentabilidad es muy alta.

---

<sup>2</sup> Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Nariño>

### 10.3 ENTORNO POLITICO

**Normatividad:** Para el buen funcionamiento de empresa RAPIDO PUTUMAYO LTDA. En el sector transporte se tiene en cuenta lo siguiente:

Norma técnica de calidad ISO 9001, 2008 que corresponde al sistema de gestión de calidad, (NORMA ICONTEC) elaborada por el comité técnico ISO/ TC176, organización mundial para la estandarización que se pueda utilizar para su aplicación interna o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica (British, estándares institución) (BSI)

**Análisis de la competencia:** La competencia entre empresas de transporte de carga en la ciudad de Pasto donde se encuentra ubicada la sede administrativa principal y la línea de Ipiales como agencia sucursal se considera muy elevada, mas aun cuando el transporte de carga pesada del Ecuador se interna en el país aprovechando los convenios firmados en la Comunidad Andina de Naciones (CAN) donde Colombia y Ecuador están presentes.

Este tipo de competencias a nivel internacional aprovechando la zona fronteriza ha ocasionado dificultades y conflictos para la prestación de servicios, ya que cuando se desea transportar mercancía por parte de los vehículos Colombianos al interior del Ecuador estos no tiene el mismo acceso que si tiene los ecuatorianos cuando se internan a las carreteras de nuestro país

## 11. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Todos los gerentes tienen ilusiones, la primera es la de que el Gerente manda, la Segunda es de que pertenece y la tercera es la de dirigir, estas tres ilusiones son Necesarias para el gerente, la administración por ilusiones no es confiable, en ese Caso es preferible utilizar positivamente las ilusiones de los gerentes, es decir, no Destruirlas sino manejarlas y canalizarlas de manera tal que se aproveche al

“Máximo el potencial de cada uno. El gerente de hoy debe dominar un sinnúmero de funciones, que le faciliten Interactuar con el medio y dirigir con eficiencia los destinos de la empresa. Deberá ser estratega, organizador y líder. Para poder organizar necesita saber hacia dónde va, cómo va a organizarse, y en cada etapa saber ser líder”<sup>3</sup>.

Deberá saber de todo un poco, y también conocer todos aquellos aspectos que Pueden afectar una organización, estar preparado para enfrentarlo y ser consciente de que a medida que avanza el tiempo además de presentársele en el Camino herramientas útiles para sobrellevar cualquier adversidad, aparecen también obstáculos que opacan el panorama. Es entonces donde deberá demostrar que puede hacerle frente a todo eso y junto con el equipo humano que Dirige enfrentarlo, contrarrestarlo, y aprender de ello para experiencias futuras.

---

<sup>3</sup> WEIHRICH, Heinz. Administración: una perspectiva global. México D.F: Mc Graw Hill, 1994. p. 60.

## 11.1 MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS

| <p>MATRIZ DOFA<br/>TRANSPORTADORA<br/>RAPIDO<br/>PUTUMAYO</p> | FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OPRTUNIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene una estructura organizacional</li> <li>La empresa cuenta con 54 años de trayectoria en la prestación del servicio</li> <li>La empresa tiene gran cantidad de transporte seguro y garantizado</li> <li>Gran cobertura de rutas</li> <li>La empresa con el servicio se aposesionado en el medio</li> <li>Es funcional de acuerdo a su capacidad</li> <li>Cuenta con un buen prestigio e imagen corporativa</li> <li>Están dispuestas al cambio</li> <li>Cuenta con gestión de talento humano</li> <li>Los medios de comunicación de la empresa son efectivos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene una gran dinámica del sector de transporte en la ciudad de Ipiales.</li> <li>Oportunidad de implementar el sistema de gestión de calidad</li> <li>Se aprovecha al máximo las herramientas tecnológicas</li> <li>El sector servicio de transporte en línea de carga se mantiene constante</li> <li>La necesidad de transporte de mercancía crece cada día</li> </ul> |
|                                                               | DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AMENAZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>No sea implementado el sistema de Gestión de Calidad</li> <li>El manual de función no es acorde con las actividades de la empresa</li> <li>La vinculación del personal no va acorde con el perfil del cargo</li> <li>Con poco los profesionales en los cargos</li> <li>Las políticas corporativas poco se aplican</li> <li>No se tiene en cuenta el enfoque del cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias en gran escala a nivel regional</li> <li>Las exigencias e inconformidades a condiciones planteadas por los clientes</li> <li>Aumento de los costos en la prestación del servicio</li> </ul>                                                                                                                                                                     |

## 11.2 MATRIZ DE INTERELACION ENTRE PROBLEMAS Y EL PROCEDIMIENTO QUE LO RESUELVE

| Nº | PROBLEMAS DETECTADOS                                                              | %   | ACUMULADO | % ACUMULADO | PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Deficiente Control en la prestación del servicio y no monitoreo de la calidad.    | 19% | 12        | 19.4%       | Forma de prestación del servicio, Inspección del proceso  |
| 2  | Deficiente control de calidad, Desconocimiento del concepto de sistema de calidad | 18% | 25        | 37.3%       | Gráficos de control , Acciones correctivas , acciones     |
| 3  | Falta de Definiciones sobre los procesos                                          | 16% | 36        | 53.7%       | Revisión de instalaciones ,Forma de prestar el servicio , |
| 4  | Mala administración de la forma de despacho                                       | 12% | 42        | 65.7%       | Acciones correctivas , Acciones preventivas               |
| 5  | Criterios Inadecuados sobre la calidad de los procesos                            | 10% | 49        | 76.1%       | Forma de prestación del servicio,                         |
| 6  | Deficientes controles sobre Estándares y características de los de los formatos   | 9%  | 55        | 85.1%       | Forma de prestar el servicio                              |
| 7  | Falta de control sobre el mantenimiento de la maquinaria y herramientas           | 9%  | 57        | 94.0%       | Verificación y ajuste de la maquinaria                    |
| 8  | Inadecuada distribución en planta                                                 | 3%  | 65        | 97.0%       | Forma de prestar el servicio.                             |
| 9  | No existencia de un sistema de administración                                     | 3%  | 67        | 100.0%      | Acciones Preventivas                                      |

### **11.3 ACCIÓN DE MEJORA**

- A. Buscar mecanismos para implementar SGC
- B. Crear un clima organizacional favorable para que todo el personal se vincule en la implementación del SGC.
- C. Implementar políticas de motivación al personal para mejorar continuamente el servicio que presta la empresa, utilizando conferencias sobre el tema e innovación permanentemente en la participación de los trabajadores.
- D. La comunicación directa e indirecta debe estar acorde con las necesidades de la empresa.
- E. Cumplir con los objetivos planteados por la organización por parte de los responsables.
- F. Definir procesos en la prestación del servicio
- G. Identificar los indicadores de resultados
- H. Planificar y presentar informes para la toma de decisiones

### **11.4 PLAN DE CALIDAD**

Empresa de Transporte Rápido Putumayo Limitada:

**Objetivo:** Optimizar de manera efectiva la prestación del servicio a través de la implementación del diseño de un sistema de gestión de calidad.

### 11.5 FASES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La implementación de un SGC es un trabajo de gran importancia para cualquier organización que desee mejorar su actividad empresarial; y es fundamental que la alta dirección este convencida de la necesidad de éste. La puesta en marcha del SGC va a generar un mejor funcionamiento de la organización, por lo tanto una planificación adecuada y el respaldo de la alta dirección pueden facilitar este proceso.

El proceso de Implementación de un SGC se presenta en siete (7) fases:

Se inicia con el planteamiento inicial y el compromiso formal de la dirección con su desarrollo, y termina con la consolidación de la cultura de la mejora continua en la organización. En la siguiente figura se muestra esquemáticamente las fases de implementación de un SGC, es una recopilación de muchos autores, que finalmente abarcan los mismos principios:

**Figura 1. Fases de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad**



Fuente: Nilza Marcial (2010)

**Fase 1: Planificación.** Lo más importante de esta primera fase es que la alta dirección de la organización es quien lo tiene que definir, dar recursos y poner en marcha el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001. Para tener éxito en la implementación, la dirección debe:

Posicionar a la gestión de la calidad como una herramienta estratégica.

Mentalizarse ellos mismos y sensibilizar a los miembros de la organización de que se trata de un proceso orientado hacia el Cliente y basado en una cultura de mejora continua (hacer las cosas bien, a la primera vez y siempre).

Mostrar los éxitos alcanzados por otras organizaciones anteriormente.

Lograr que las personas de la organización actúen como principal elemento propulsor del proyecto.

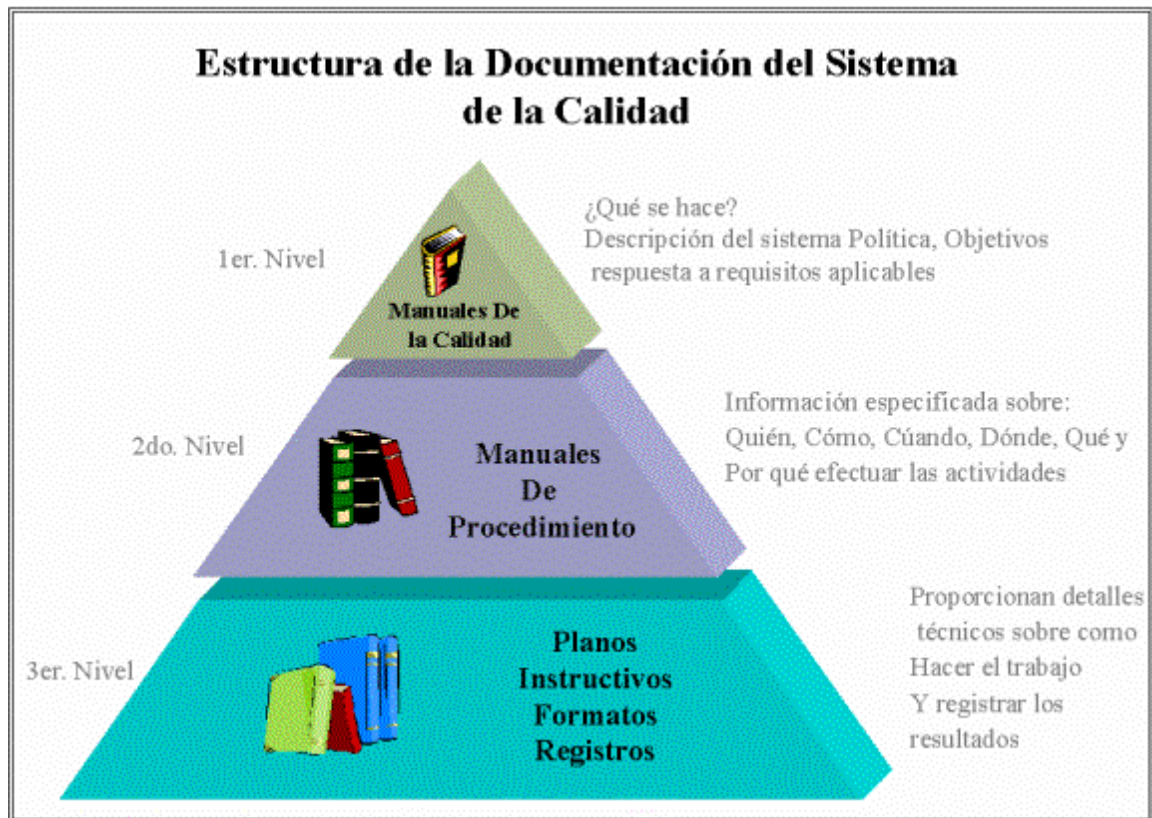
**Fase 2: Comunicación.** En esta etapa se involucra a todo el personal de la organización, comunicando los cambios en la organización (implementación de un sistema de calidad); a través de publicaciones internas, reuniones, video conferencias, cursos. Informando el papel de cada personal en la introducción del sistema de calidad, sus características y elementos principales.

**Fase 3: Definición de responsabilidades y formación del equipo de trabajo.** En esta tercera fase se selecciona las personas que serán las responsables e implicadas directamente en el proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad. Un equipo multidisciplinario, que desempeñaran distintos roles para el éxito del proyecto. Los miembros del equipo deben ser de los distintos niveles de la estructura funcional de la organización. La empresa se encargara de la formación necesaria de estos, para cumplir con sus tareas.

**Fase 4: Diagnóstico de la situación actual de la organización.** Es fundamental la evaluación de la situación actual de la organización, identificar sus aspectos débiles, fuertes y sus aspectos a mejorar. Existen muchos métodos de autoevaluación, ya depende de cada empresa la elección de la misma; en función del grado de madurez o del nivel dispuesto a invertir.

**Fase 5: Definición del sistema de gestión de la calidad a implementar.** Tomando como base los resultados de la fase anterior, en esta fase la organización debe “definir lo que hace”; la organización debe identificar y realizar un mapa de todos sus procesos claves y de apoyo, definir todos los procedimientos, debe identificar y realizar su sistema de documentación, esto es; manual de la calidad, mapa de procesos, manuales de procedimientos y los demás registros. Esta fase es la fase de la estructura documental.

**Figura 2. Estructura de la documentación del sistema de la calidad**



Fuente: Catedra gerencia calidad

**Fase 6: Implementación del sistema de gestión de la calidad.** El objetivo principal en esta fase es que sea implementado el sistema de gestión de la calidad en toda la organización; pero puede ser adecuado iniciar su implantación en algunas de sus áreas ya definidas en la fase anterior; esto con el fin de reducir al máximo los riesgos e inconvenientes generados por los cambios en el funcionamiento de la organización. Por lo tanto, es recomendable elegir uno de los procesos claves de la organización para iniciar la implantación. En esta fase la organización debe “hacer lo que definió”; adaptar los procesos a los requerimientos de la Norma, llevar a cabo lo que se ha descrito en el Manual de la Calidad y revisar la documentación.

**Fase 7: Auditoria, seguimiento y mejora continua.** En esta fase la organización, a través del equipo interno de la misma, debe efectuar auditorías internas periódicas, identificar las áreas de mejora y definir los planes de actuación, con correcciones preventivas y correctivas con el objeto de garantizar la mejora continua de los procesos. En tal sentido, es importante implementar un sistema de gestión de la calidad según el modelo ISO 9000, debido a:

- ✓ Forma sencilla y básica de darle orden y metodología a la empresa, recurso, reconocimiento público a través de la certificación.
- ✓ Puede adecuarse a las necesidades de diferentes organizaciones.
- ✓ Estructura orientada a procesos con una secuencia lógica en su contenido.
- ✓ Énfasis en el papel de la alta gerencia, incluyendo su compromiso con el desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Mayor compatibilidad con la norma de gestión ambiental (ISO14001).
- ✓ Promueve el uso de los principios genéricos de la gestión de la Calidad.
- ✓ Excelente base para ir hacia filosofías de calidad (calidad Total, Justo a Tiempo, Cero defectos) o modelos de excelencia (Malcolm Baldrige).

A continuación se describen las etapas que la empresa de Transportes Rápido Putumayo LTDA. Debe seguir y cumplir para implementar el Sistema de Gestión Calidad.

### ***Etapas 1. SENSIBILIZACION***

Esta etapa será la de la SENSIBILIZACION para crear una cultura de calidad. Esta primera etapa consiste en capacitar a los miembros de la organización en los temas básicos referentes a la filosofía de la calidad. Esta tarea debe ser impulsada por la alta dirección y coordinada por el departamento de recursos humanos a través de funcionarios de la misma organización con preparación o especialistas externos a la entidad.

Se integran grupos de trabajo conformados por varios miembros de distintas áreas de la organización, se los convoca de manera escrita y luego se los reúne en una sala con las facilidades necesarias para desarrollar las capacitaciones. Se debe elaborar material didáctico sobre los temas a discusión y posteriormente una evaluación para verificar si los temas quedaron comprendidos ya que este será la evidencia documental del trabajo realizado.

La temática abordada y discutida se refiere a los paradigmas laborales y referentes a la ejecución del trabajo, la resistencia al cambio, la necesidad de implementación de una cultura de calidad y sistemas de trabajo que ayudan a realizar las actividades con mayor eficiencia para introducir a la capacitación se puede tomar como base cualquier herramienta de calidad.

### ***Etapas 2. FORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD.***

El comité de calidad es un organismo integrado por los responsables de las principales áreas y procesos que constituye la organización quienes deben tener claro la importancia de sus correspondientes aportes dentro de la gestión organizacional, su interrelación y dependencia con las demás unidades y procesos

este comité debe actuar con responsabilidad frente a la toma de decisiones tales como.

Desarrollar la planificación estratégica de la organización incluyendo una evaluación interna y externa el establecimiento de la nueva visión y misión con base en la nueva filosofía.

Diseñar un plan de implementación del sistema de gestión de calidad incluyendo parámetros de medición de avance. Brindar todo el apoyo a los niveles tácticos y operativos para eliminar los obstáculos que surjan en el desarrollo de lo planificado.

#### PASOS A SEGUIR PARA FORMAR EL COMITÉ DE CALIDAD

La creación de este comité surge ante la necesidad de la implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad, el comité debe ser integrado por un representante de alto mando, y un secretario quien anotara lo acordado en reuniones y un representante de cada parte involucrada en el servicio de Transporte y Almacenamiento de mercancías.

El número de integrantes del comité de calidad se definirá según el número de trabajadores de la empresa en una reunión se tratará los siguientes temas.

1. Identificar quienes serán los miembros que conforman el comité
2. Convocar a reunión informativa a los miembros seleccionados.
3. Elegir al presidente y secretario.
4. Integrar mediante un acta de constitución del mismo.
5. Gestionar una capacitación en la cual halla una breve reseña de la norma ISO 9001 2008.

#### ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CALIDAD

- ✓ Definir la política de calidad
- ✓ Establecer los objetivos de calidad
- ✓ revisar los documentos del sistema de gestión de calidad
- ✓ aprobar procedimientos del sistema de gestión de calidad
- ✓ Revisión de los objetivos de calidad.

#### *Etapas* 3. **CAPACITACION.**

Deben identificarse las necesidades de entrenamiento del personal y se debe establecer un método para dar este entrenamiento. se debe considerar dar entrenamiento a todos los niveles del personal dentro de la organización. Se debe dar particular atención al personal nuevo y al personal transferido a nuevas

actividades. Se debe comenzar con el personal ejecutivo y gerencial, personal técnico, supervisores de producción y operarios.

#### ***Etapas 4. FORMACION DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.***

La organización debe estar consciente que para llevar a cabo toda esta etapa, todo el personal debe estar completamente involucrado y que la normativa a adoptar sea la idónea para el tipo de empresa que se trate. Se debe comenzar identificando los procesos, listando y corrigiendo la documentación existente, definir los procesos y redactar la documentación, tales como manual de calidad y procedimientos.

#### ***Etapas 5. IMPLEMENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS.***

Las anteriores etapas son escritas para que se aplique el propósito y el alcance de las actividades en la organización o empresa, pero para alcanzar ese fin de satisfacer las necesidades del cliente. En el manual de procedimientos se describen los lineamientos base para definir como se conducen estos procedimientos los cuales, controlan y registran las actividades desarrolladas.

### **11.6 PUBLICACIÓN DEL COMPROMISO POR LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa de transporte Rápido Putumayo Limitada mira la importancia de la propuesta y el compromiso de implementar el sistema de gestión de calidad, para ello promueve en cada uno de los trabajadores una actitud y un espíritu de colaboración, se cuenta con el talento humano de alta calidad y es fácil también implementar un ambiente de trabajo donde la solidaridad y la cooperación permite el mejoramiento de las empresa. **(ANEXO B)**

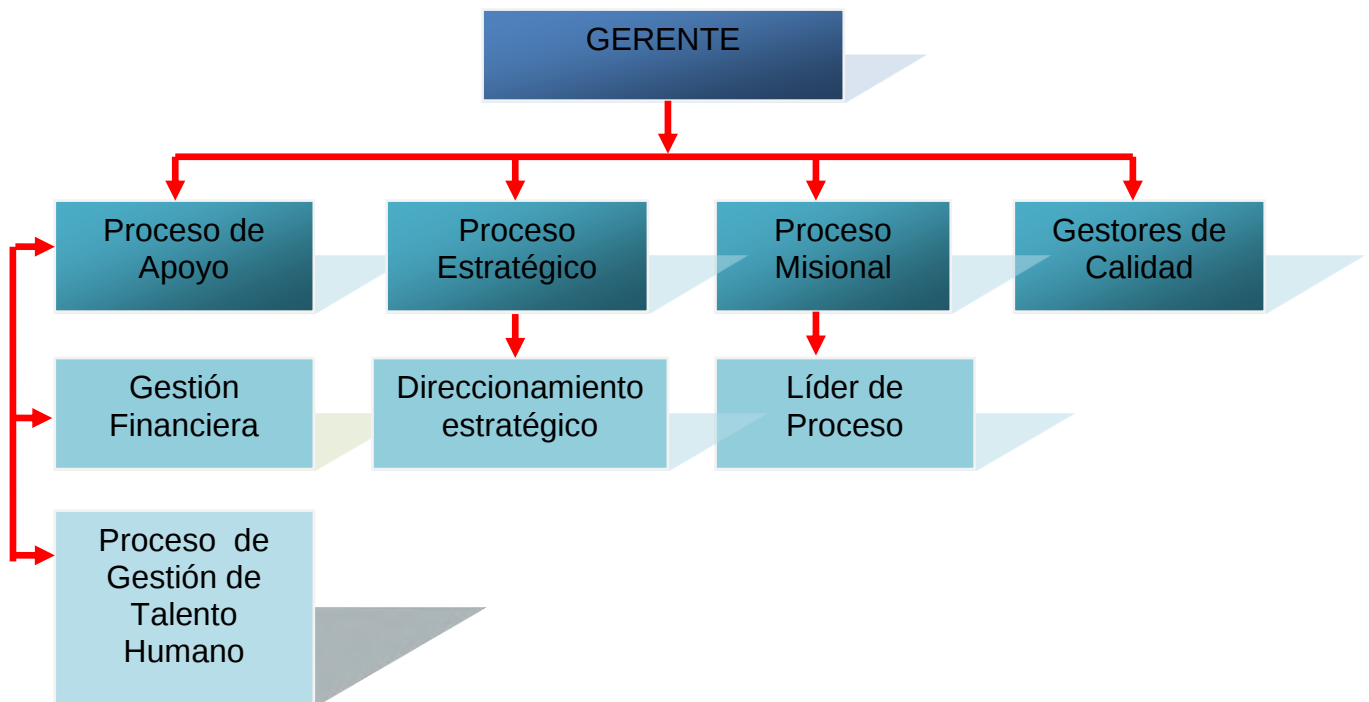
Este compromiso por parte de la dirección de la empresa se hace evidente en el querer mejorar cada día y alcanzar los objetivos, reconociendo el empirismo con que se ha ejecutado los procesos, para que los clientes sientan satisfacción por el servicio recibido.

### **11.7 DESIGNACIÓN FINAL DEL EQUIPO DE CALIDAD**

- El personal comprometido con la empresa y sus objetivos
- Se definen objetivos y tareas, explicándolos para una mejor comprensión
- El lenguaje a emplear debe ser claro y eficaz
- Debe haber confianza y apoyo entre los miembros

- La participación debe ser equitativa
- En caso de desacuerdo se debe optar por la tolerancia
- Al haber participación, las decisiones que se tomen deben beneficiar a todos, según la función a desarrollar. **(Figura 1)**

**Figura 3. Equipo implementación SGC**



Fuente: Este Estudio

**Gerente:** Sus funciones son: administrar, supervisar, planeación e implementación de los procesos de trabajo.

**Líderes de los procesos de apoyo:** Supervisar los planes y su implementación de acuerdo a su cargo y funciones.

**Gestores de calidad:** Supervisar la ejecución de los planes en cada unidad.

La función esencial de la empresa de transportes Rápido Putumayo Ltda. Es realizar a través de la gerencia, que se cumpla con los objetivos planteados y buscar soluciones a los problemas que afecten el desarrollo de los procesos del trabajo en cada una de las áreas de la organización.

Para el cumplimiento de las funciones se determinan los siguientes pasos:

- Identificación y caracterización del problema
- Recopilación de información y datos
- Planteamiento de posibles alternativas de soluciones y selección
- Presentación de la solución para la aprobación en gerencia
- Ejecución y evaluación de la solución

Todo esto como apoyo para la implementación del sistema de gestión de calidad mediante un acta de asignación. **(ANEXO C)**

Sensibilización al personal y al plan de comunicación

La Empresa transportadora Rápido Putumayo Ltda. Espera que el personal que elabora no presente inconvenientes y se adapte rápidamente a los cambios tecnológicos, y sea utilizada como una herramienta que baya acorde con las necesidades para un mejoramiento en la prestación del servicio de transporte.

El trabajo de sensibilización con el personal es importante ya que se asume responsabilidad y criterio para buscar el mejoramiento en la prestación del servicio, hacerlo más participativo y exitoso en su ejecución.

## **12. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

La misión de una empresa es la razón de su existencia, el propósito de la organización es mirar hacia adentro la misión debe identificar clientes, productos, procesos, actores, características en este caso enfocada a la calidad del servicio que va a brindar la empresa.

### **12.1 MISIÓN**

Transportes Rápido Putumayo presta los servicios de almacenamiento y transporte de toda clase de mercancías con amplia cobertura nacional, según sus exigencias y necesidades. Asegurando la calidad de sus servicios con personal calificado y comprometido al proceso de mejoramiento continuo, cuidando su calidad de vida. Cumpliendo con los lineamientos de la norma ISO 9001.2008 y legislaciones de seguridad higiene y ambiente

La visión de una empresa es mirar hacia “afuera”, es la imagen futura de la organización se expresa en términos existenciales, llegar a ser, lograr, ubicarse sobresalir. La visión debe hablar el mismo lenguaje que la política de calidad los objetivos, misión.

### **12.2 VISIÓN**

Transportes Rápido Putumayo se constituirá en una empresa líder, en el transporte y almacenamiento de mercancías, competitiva en calidad y servicio, invirtiendo en innovación permanente en sus servicios, garantizando la satisfacción de sus clientes.

La política de calidad se determina para toda la organización, teniendo como requisito la mejora continua del sistema de gestión de calidad, proporcionando un marco para examinar los objetivos de calidad y revisándose de manera continua para lograr su fácil adecuación.

Para tal caso se presenta la política de calidad adoptada.

### **12.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

Hacer que los clientes e sientan satisfechos, cubrir las necesidades ante las expectativas de la empresa de manera confiable y segura, aplicando estándares de calidad en el almacenamiento y transporte de carga a través de las vías autorizadas por el ministerio de transporte con una metodología adecuada y

personal capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

Los objetivos de una empresa establecen un curso a seguir, son una guía, una base y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa, estos deben ser claros, medibles, alcanzables.

#### 12.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Lograr un compromiso para entregar un servicio de calidad a los clientes basados en los objetivos, disminuir quejas, mejorar la calidad del servicio, cumplir con los planes establecidos en las rutas y capacitar al personal para una mejor prestación del servicio.
- ✓ Asegurar que los servicios prestados a nuestros clientes sean de mejor estándar y que satisfagan sus necesidades en sentido.
- ✓ Asegurar que las especificaciones y requerimientos que exigen nuestros clientes sean siempre satisfechas, en término de servicios.
- ✓ Tanto empleados como el personal están consientes del compromiso de Calidad y dedican esfuerzos para que Transportes Rápido Putumayo sea contemplada como una empresa que ofrece al máximo nivel de calidad a sus clientes

#### 12.5 VALORES EN EL PERSONAL

**Responsabilidad:** Es el trabajo por parte del personal por cumplir los objetivos de la empresa de manera eficaz y eficiente con proceso que compitan en el mercado, en caso de ser necesario tomar decisiones acordes y consientes de las consecuencias que puede ocasionar a la empresa mediante el control y seguimiento de cada actividad.

**Servicio:** Más allá de satisfacer al cliente con la prestación del servicio que presta la empresa, la atención debe caracterizarse por la amabilidad, respeto, honestidad con sus clientes, trabajadores y comunidad para ofrecer la más alta atención.

**Honestidad:** La transparencia en sus actos debe estar acorde con su manera de pensar, actuar y de expresar sentimientos hacia el cliente, equipo de trabajo y la empresa.

**Tolerancia:** Aceptar las diferencias sin armas o provocar conflictos ante la actuación de quienes integran la empresa Rápidos Putumayo.

**Trabajo en equipo:** Tener un buen equipo humano expertos en el área de transporte donde se implementan una organiza y control de cada transporte desde su orden de carga hasta la entrega de la mercancía, encargados de supervisar el desarrollo exacto de cada transporte a través de un contacto directo con los conductores.

**Crecimiento personal y espiritual:** Hay muchos aspectos que se deben tener en cuenta para desarrollar las funciones encomendadas por la empresa, destacando al ser humano en cada trabajador de la empresa y reflejándolo al cliente.

**Comunicación:** El tener como base un tipo de información objetiva esta no se tergiversa, utilizando un lenguaje adecuado para que le mensaje sea comprendido a través de la utilización de diversos medios de información.

**Compromiso:** El compromiso de todos los trabajadores y de la empresa Rápidos Putumayo Ltda a través del cumplimiento les da un gran significado de identidad y sentido de pertenencia por el servicio prestado.

## **12.6 DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **NIVELES JERÁRQUICOS**

Las organizaciones se caracterizan por la jerarquía de autoridad. Existen cuatro grandes niveles:

*Nivel Institucional o Estratégico:* Es el más elevado, está compuesto por los directivos o altos funcionarios. Se encarga de definir los principales objetivos y estrategias de la organización. En Transportes Rápido Putumayo, este nivel está compuesto por la Asamblea General de Socios, la Junta Directiva y la Gerencia General.

*Nivel Gerencial:* Es el nivel intermedio, se encarga de relacionar el nivel institucional y el nivel técnico y de transformar en planes y programas, las decisiones tomadas en el nivel institucional, para que el técnico las ejecute. Pertenecen a este nivel, los Directores de Agencia, el Jefe de Comercio Exterior (Agencia Ipiales), el Jefe de Seguridad y el Contador (Oficina Principal).

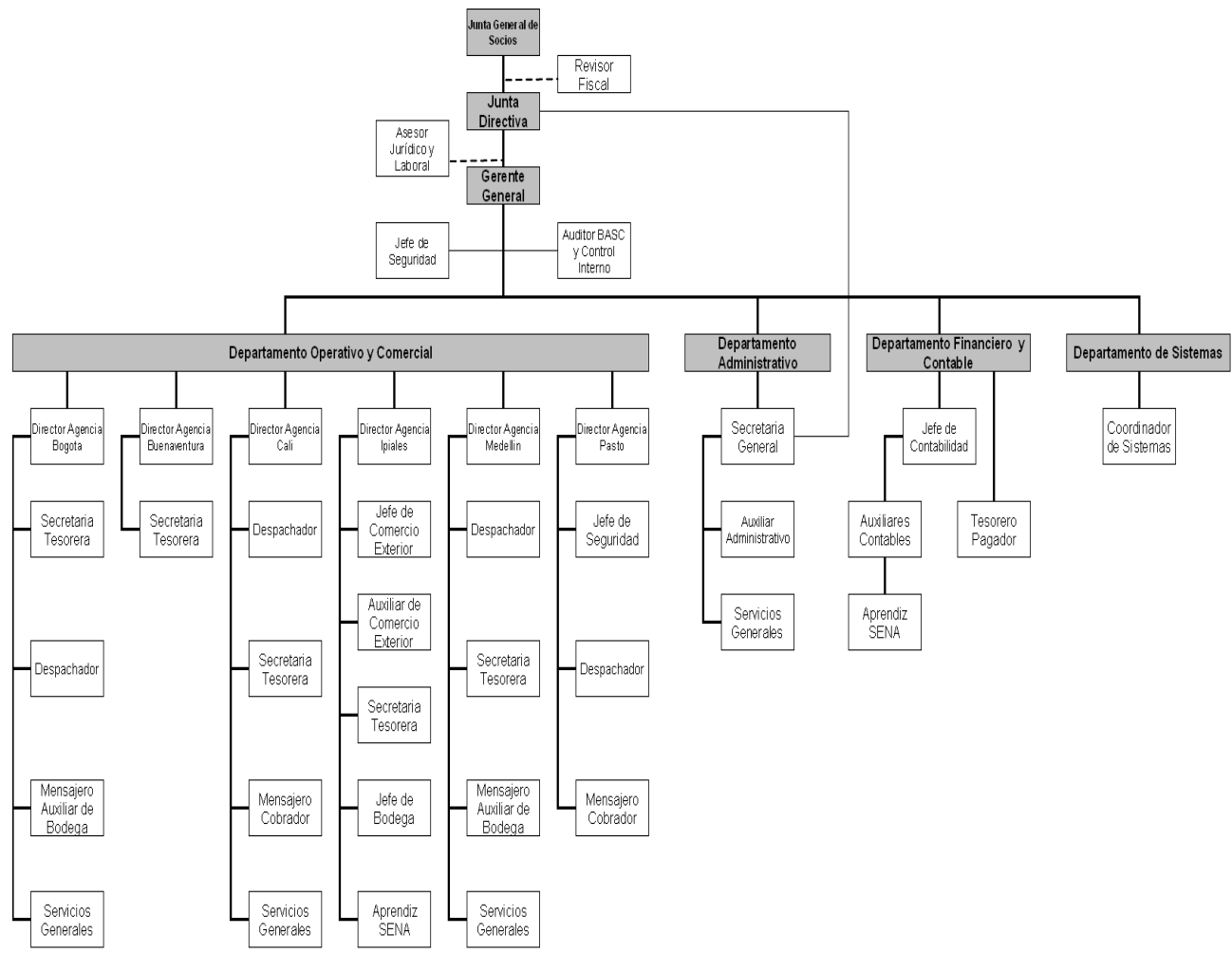
*Unidades con funciones de Apoyo a la Institución:* Las unidades en este nivel prestan un servicio especializado en la organización. El conocimiento especializado del personal en estas unidades se convierte en la base para los controles funcionales y para la economía en las operaciones de la institución.

Estas unidades se crean para controlar la naturaleza y operación de la función en particular que se le asigne, porque la misma demanda atención especial y

cuidadosa. A este nivel corresponden: la Revisoría fiscal, el Asesor Jurídico Laboral y el Auditor Basc y control interno.

*Nivel Técnico u Operacional:* Es el nivel inferior de la organización, allí se ejecutan las tareas y se desarrollan los programas de la misma. Dentro de este nivel se incluyen: Los jefes de despachos, auxiliar de comercio exterior, secretaria–tesorera y jefe de bodega (Agencias); mensajero cobrador, coordinador de sistemas, secretaria general, auxiliares de contabilidad, tesorera–pagadora y servicios generales(Oficina Principal)

12.7 DISEÑO ORGANIZACIONAL

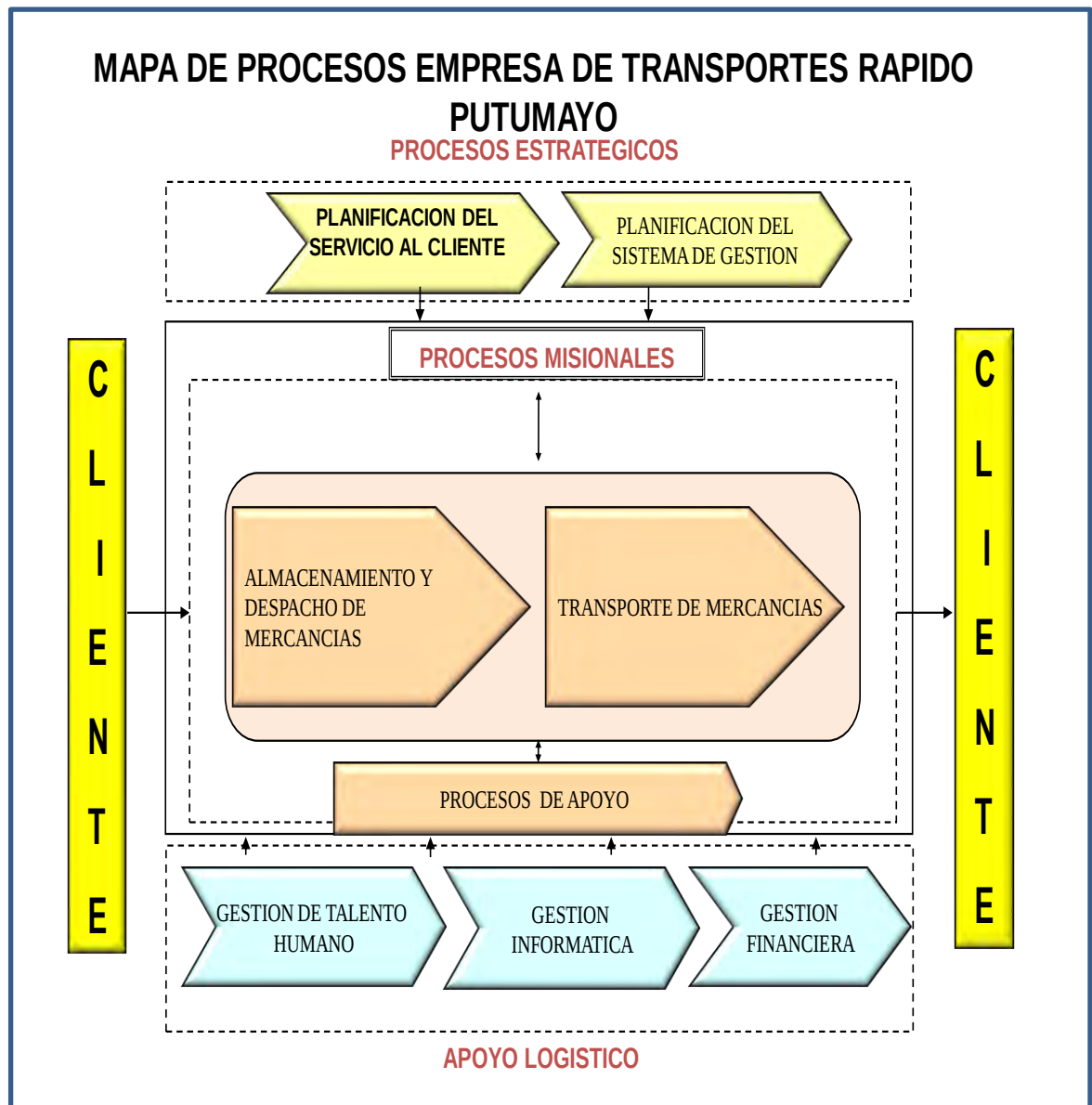


**CONVENCIONES**  
----- Línea de Asesoría Interna  
————— Línea de Autoridad o Dependencia  
----- Línea Staff (Asesoría)

NOTA: El cargo Servicios Generales de las Agencias Bogotá, Cali y Medellín tiene una jornada laboral de medio tiempo.

Fuente: Este estudio

## 12.8 MAPA DE PROCESOS



Fuente: Este estudio

### **13. CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO PUTUMAYO LTDA**

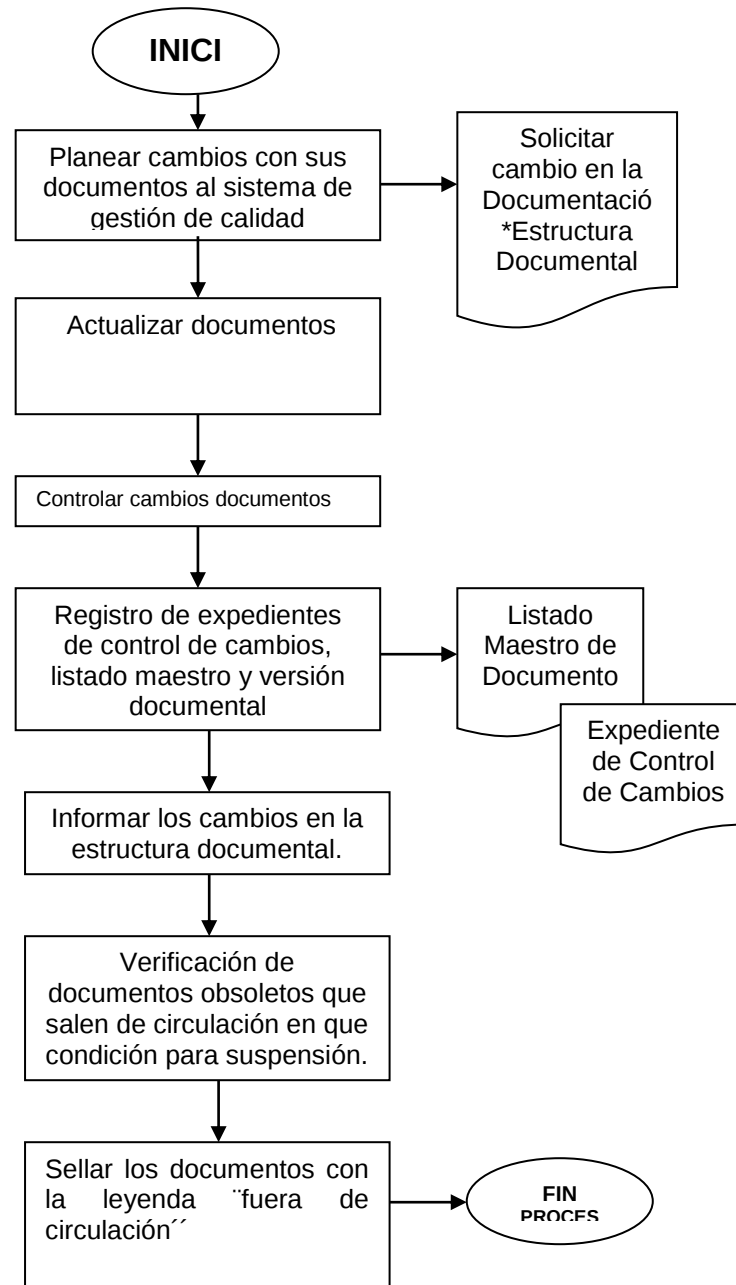
Se expresan a continuación.

|                                      |      | EMPRESA TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO                                                                                            |                                         |                                                                                                              | Código:<br>SGC-COD-PR-01                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                       |      | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD                                                                                                  |                                         |                                                                                                              | Versión: 01                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                       |      | CONTROL DE DOCUMENTOS                                                                                                          |                                         |                                                                                                              | Página: 1 de 1                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo:</b> Determinar los lineamientos para el control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.         |      |                                                                                                                                |                                         |                                                                                                              |                                                                                                                                                              |
| <b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y de origen externo de la empresa. |      |                                                                                                                                |                                         |                                                                                                              |                                                                                                                                                              |
| PASO                                                                                                                  | PHVA | ACTIVIDAD                                                                                                                      | RESPONSABLE                             | DOCUMENTO O REGISTRO                                                                                         | OBSERVACIONES                                                                                                                                                |
| 1                                                                                                                     | P    | Planear cambios con sus documentos al sistema de gestión de calidad con participación de las áreas de la empresa involucradas. | Coordinador Calidad                     | *Solicitudes de cambio en la Documentacion.<br>*Crear una nueva estructura Documental                        | Se debe tener en cuenta una estructura Documental : Manual de Calidad, Manual de Procesos, Manual de Procedimientos, Manua de Instructivos guías y Formatos. |
| 2                                                                                                                     | H    | Actualizar documentos.                                                                                                         | Coordinador Calidad y Líder del proceso | Presentación de la nueva Documentación.                                                                      | La nueva documentación debe estar elaborada claramente para                                                                                                  |
| 3                                                                                                                     | H    | Autorizar y controlar cambios                                                                                                  | Coordinador Calidad                     |                                                                                                              |                                                                                                                                                              |
| 4                                                                                                                     | H    | Registro de expedientes de control de cambios, listado maestro y versión documental                                            | Coordinador Calidad y líder del proceso | *Listado Maestro de Documentos<br>*Expediente de Control de Cambios                                          | Ver. Formato Código: SGC- COD-FR-02<br>Ver. Formato Código: SGC-COD-FR-01                                                                                    |
| 5                                                                                                                     | H    | Informar los cambios en la estructura documental y lograr su actualización.                                                    | Coordinador Calidad y Líder del proceso | Mediante oficio firmado a todas las dependencias que tengan que ver con la documentación para su validación. | Se lo debe realizar anexando la documentación nueva la cual saldría de circulación al interior de la empresa.                                                |
| 6                                                                                                                     | V    | Verificar el uso de documentos obsoletos, mirar en que condiciones sale y suspender sus                                        | Coordinador Calidad                     | Se registra los consecutivos numéricos y                                                                     | Se mantiene el registro en su lugar para                                                                                                                     |

|   |   |                                                                                                                                 |                     |                                                                                                |                                                                                                        |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | consecutivos.                                                                                                                   |                     | el tipo de documento que sale de circulación la fecha respectiva.                              | determinar cuales son los validos y no validos, antes y después de salido de circulación el documento. |
| 7 | A | Identificar el documento es obsoleto se sella con al leyenda no legalizado o fuera de circulación posteriormente se lo archiva. | Coordinador Calidad | Se debe tener un sello especifico para este tipo de casos con la leyenda fuera de circulación. | Este paso se lo debe realizar de manera inmediata para que se utilicen los formatos.                   |

| Elaborado por  |                   | Revisado Por   |                        | Aprobado Por   |                        |
|----------------|-------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| Nombre y Firma | Equipo de Calidad | Nombre y Firma |                        | Nombre y Firma |                        |
| Cargo          |                   | Cargo          | Coordinador de Calidad | Cargo          | Coordinador de Calidad |
| Fecha          | 2013/3/011        | Fecha          |                        | Fecha          |                        |

|                                                                                   |                                            |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>EMPRESA TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO</b> | Código:<br>SGC- COD-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>      | Versión: 01               |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>               | Página.: 1 de 1           |
|                                                                                   | <b>FLUJOGRAMA</b>                          |                           |





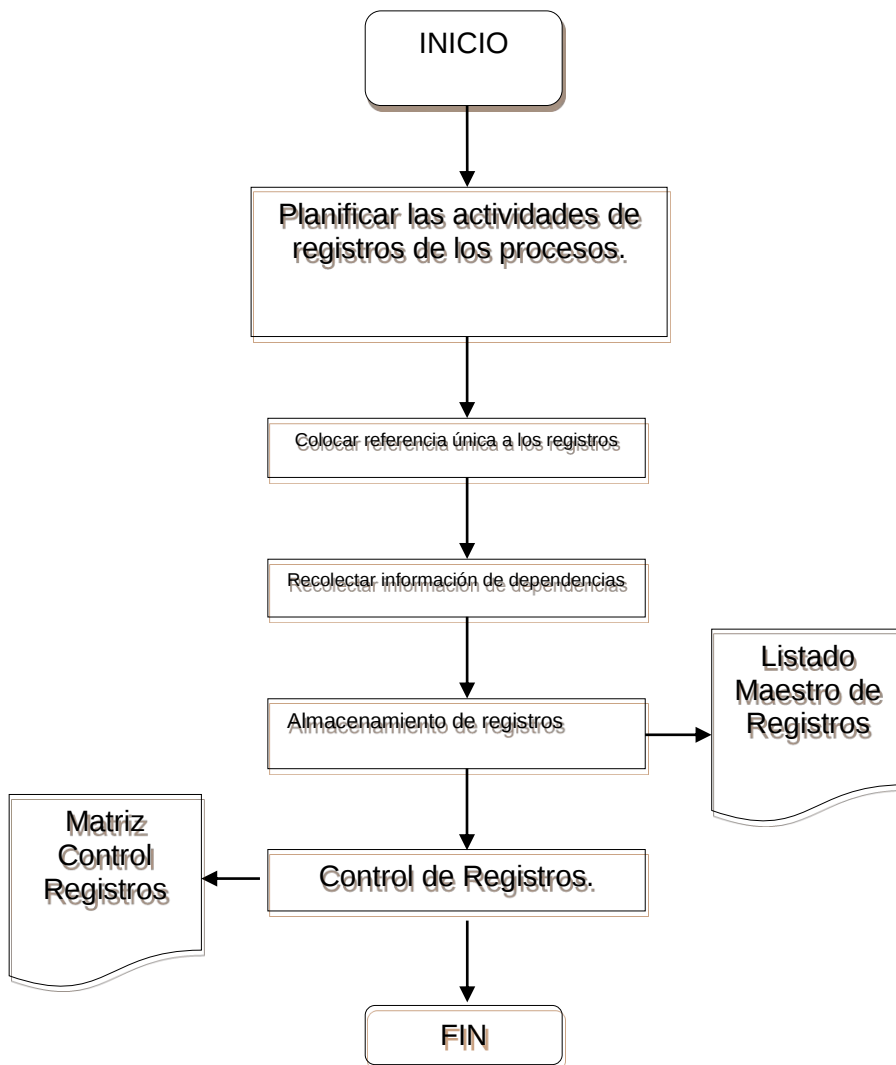


|                                                                                                                                             |               | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.                                                                                                                                                 |                                                                   |                                                                     | Código:<br>SGC-CR-PR-02                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |               | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD                                                                                                                                                                |                                                                   |                                                                     | Versión: 01                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |               | CONTROL DE REGISTROS.                                                                                                                                                                        |                                                                   |                                                                     | Pág.: 1 de 2                                                                                                                                    |
| <b>OBJETIVO:</b> Identificar las actividades necesarias de los Registros relacionados con el SGC<br><b>ALCANCE:</b> se aplica para todos los Registros que hacen parte del SGC de la Empresa de Transportes Rápido Putumayo. |               |                                                                                                                                                                                              |                                                                   |                                                                     |                                                                                                                                                 |
| PASO                                                                                                                                                                                                                         | CICLO<br>PHVA | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE                                                       | DOCUMENTO<br>O REGISTRO                                             | OBSERVACIONES                                                                                                                                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                            | P             | Planificar las actividades relacionadas con el registro de los procesos.                                                                                                                     | Lideres de Procesos.                                              | Registro por escrito de lo identificado.                            | Se detalla cada actividad que se realiza en cada proceso ejecutado en la empresa.                                                               |
| 2                                                                                                                                                                                                                            | P             | Colocar una referencia única a cada registro para su control y archivo.                                                                                                                      |                                                                   | Cada registro debe tener una referencia con código                  | Cada registro debe ser archivado para su control.                                                                                               |
| 3                                                                                                                                                                                                                            | H             | Recolectar la información. Los formatos deben ser ubicados en las dependencias y operaciones donde se requiera recolectar la información como evidencia del cumplimiento de dicha operación. |                                                                   | El formato debe diligenciarse como lo demuestra en cada dependencia | La evidencia debe estar en cada dependencia del cumplimiento de dicha operación.                                                                |
| 4                                                                                                                                                                                                                            | H             | Almacenar o archivar los registros generados en cada dependencia.                                                                                                                            | Coordinador Equipo de Calidad                                     | Listado Maestro de Registros.                                       | Los registros del SGC pueden ser almacenados en un medio físico o magnético indicando un lugar de encuentro<br>Ver formato Código: SGC-CR-FR-02 |
| 5                                                                                                                                                                                                                            | H             | Recuperación de registros.(Archivo).                                                                                                                                                         | Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad. | Solicitud escrita                                                   | Dirigirse al centro de documentación a través de solicitud escrita.                                                                             |

|   |     |                           |                               |                                        |                                    |
|---|-----|---------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|
| 6 | VIA | Control de los registros. | Coordinador Equipo de Calidad | Formato<br>Matriz Control<br>Registros | Ver formato Código<br>SGC-CR-FR-01 |
|---|-----|---------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|

| Elaborado por     |                   | Revisado Por   |                        | Aprobado Por   |                        |
|-------------------|-------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| Nombre y<br>Firma | Equipo de Calidad | Nombre y Firma |                        | Nombre y Firma |                        |
| Cargo             |                   | Cargo          | Coordinador de Calidad | Cargo          | Coordinador de Calidad |
| Fecha             |                   | Fecha          |                        | Fecha          |                        |

|                                                                                   |                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC- CR-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>              | Versión: 01              |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE REGISTROS</b>                        | Página.: 1 de 1          |
|                                                                                   | <b>FLUJOGRAMA</b>                                  |                          |



|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-CR-FR-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>               | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE REGISTROS.</b>                       | Pagina: 1 de 1          |

| <b>MATRIZ CONTROL DE REGISTROS</b> |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>Código</b>                      | <b>Nombre</b> | <b>Responsable</b> | <b>Lugar de Almacenamiento</b> | <b>Recuperación</b> | <b>Tiempo de Retención</b> | <b>Disposición Final</b> |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |
|                                    |               |                    |                                |                     |                            |                          |

| <b>Elaborado por</b>  |                   | <b>Revisado Por</b>   |                        | <b>Aprobado Por</b>   |                        |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Nombre y Firma</b> | Equipo de Calidad | <b>Nombre y Firma</b> |                        | <b>Nombre y Firma</b> |                        |
| <b>Cargo</b>          |                   | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad |
| <b>Fecha</b>          |                   | <b>Fecha</b>          |                        | <b>Fecha</b>          |                        |

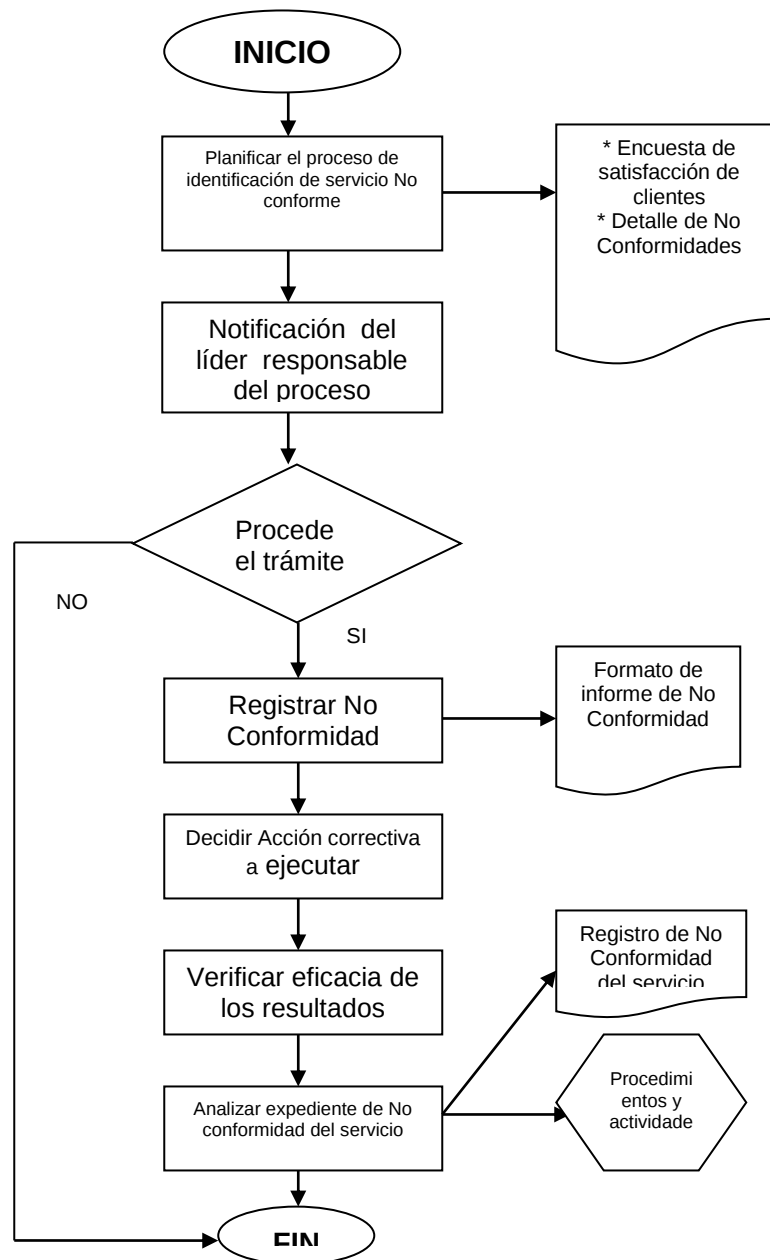
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             | Código:<br>SGC-CR-FR-02   |    |                      |   |    |   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------|---------|----|------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|---------|-----------------|-------------|---------------------------|----|----------------------|---|----|---|---------------|
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD          |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             | Versión: 01               |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             | Página:<br>1 de 1         |    |                      |   |    |   |               |
| CONTROL DE REGISTROS                                                              |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
| LISTADO MAESTRO DE REGISTROS                                                      |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
| Código<br>(Cuando<br>aplique)                                                     | Nombre del Registro                    | Versión | Vigente |    | Vigente a<br>partir de | Ubicación ó<br>Dependencia | Lugar de<br>Almacenamiento | Responsable del<br>Manejo del Archivo<br>(Cargo) | Medio de<br>Almacenamiento |         | Nivel de Acceso |             | Tiempo<br>de<br>Retención |    | Disposición<br>Final |   |    |   | Observaciones |
|                                                                                   |                                        |         | SÍ      | NO |                        |                            |                            |                                                  | Impreso                    | Digital | General         | Restringido | AG                        | AC | S                    | M | CT | E |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |
|                                                                                   |                                        |         |         |    |                        |                            |                            |                                                  |                            |         |                 |             |                           |    |                      |   |    |   |               |

|                                                                                                                         | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA |                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                            | Código:<br>SGC- NC-PR-03                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                          | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD               |                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                            | Versión: 01                                                              |
|                                                                                                                                                                                                          | CONTROL AL SERVICIO NO CONFORME             |                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                            | Página: 1 de 2                                                           |
| <b>Objetivo:</b> Definir los lineamientos para la identificación y tratamiento de los Servicio No Conformes.                                                                                             |                                             |                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                            |                                                                          |
| <b>Alcance:</b> La aplicación en todas las dependencias para determinar el servicio No conforme reales y potenciales producto de las actividades realizadas en la empresa de Transporte Rápido Putumayo. |                                             |                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                            |                                                                          |
| PASO                                                                                                                                                                                                     | PHVA                                        | ACTIVIDAD                                                                                                                                              | RESPONSABLE                          | DOCUMENTO O REGISTRO                                                                       | OBSERVACIONES                                                            |
| 1                                                                                                                                                                                                        | P                                           | Planificar el proceso para identificar las no No conformidades por no cumplir con los registros establecidos en cada proceso.                          | Personal involucrado en el SGC       | *Formato de Encuesta de Satisfacción a Clientes<br>*Formato de Detalle de No Conformidades | *Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-03<br>*Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-02 |
| 2                                                                                                                                                                                                        | H                                           | Manifestación verbal o escrita al servicio No conforme al líder del proceso para registrarla de lo contrario dar por concluida la notificación.        | Personal Involucrado en los procesos | Formato de detalle de No conformidades.                                                    | Ver formato del SGC NC –FR-02                                            |
| 3                                                                                                                                                                                                        | H                                           | Al notificar la No conformidad, el líder del proceso debe registrar la en el formato de informe de no conformidad.                                     | Líder del Proceso                    | Formato de Informe de No Conformidad.                                                      | Ver. Formato Código: SGC-NC-FR-01                                        |
| 4                                                                                                                                                                                                        | H                                           | Líder del proceso decide el tratamiento a aplicar y su ejecución.                                                                                      | Personal involucrado en el proceso   |                                                                                            | Después de realizar el análisis de la No conformidad presentada          |
| 5                                                                                                                                                                                                        | V                                           | Se verifica el tratamiento ejecutado y sus resultados , si accione s no fueron eficientes se devolverá al punto tres hasta demostrar la No conformidad | Personal Involucrado en los Procesos | Registro de No conformidad. Procedimiento de acciones correctivas.                         | Esta situación debe realizarse hasta lograr su demostración.             |

|   |   |                                                                            |                                               |                                                                       |                                                                        |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 6 | A | Se analiza el informe de la No conformidad para dar una acción correctiva. | *Líder del proceso<br>*Coordinador de Calidad | *Registro de No Conformidad<br>*Procedimiento de acciones Correctivas | Sirve para mejorar la prestación del servicio del transporte de carga. |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|

| Elaborado por  |                   | Revisado Por   |                        | Aprobado Por   |                        |
|----------------|-------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| Nombre y Firma | Equipo de Calidad | Nombre y Firma |                        | Nombre y Firma |                        |
| Cargo          |                   | Cargo          | Coordinador de Calidad | Cargo          | Coordinador de Calidad |
| Fecha          |                   | Fecha          |                        | Fecha          |                        |

|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-NC-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>              | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>CONTROL AL SERVICIO NO CONFORME</b>             | Pág.: 1 de 1            |
|                                                                                   | <b>FLUJOGRAMA</b>                                  |                         |



|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-NC-FR-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>               | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>                 | Página: 1 de 1          |

### INFORME DE NO CONFORMIDAD

|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|------------------------------------------------------------|
| Tipo: Incumplimiento del SGC <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/> Auditoría <input type="checkbox"/> Comunicación Externa <input type="checkbox"/> |             |                 |                                                            |
| 1. DESCRIPCION:                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
| Fecha de detección:                                                                                                                                                   |             | Nombre:         |                                                            |
| 2. CAUSAS                                                                                                                                                             |             |                 |                                                            |
| Da lugar a acciones inmediatas: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                                               |             |                 |                                                            |
| 3. ACCIONES                                                                                                                                                           | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA  | FECHA REAL                                                 |
|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
| 4. SEGUIMIENTO Y CIERRE                                                                                                                                               |             |                 |                                                            |
|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |
| ¿ES NECESARIO ABRIR UNA ACCIÓN CORRECTIVA?                                                                                                                            |             | FECHA DE CIERRE | FIRMA LIDER DEL PROCESO:<br><br>FIRMA COORDINADOR CALIDAD: |
|                                                                                                                                                                       |             |                 |                                                            |

| Elaborado por         |                   | Revisado Por          |                        | Aprobado Por          |                        |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Nombre y Firma</b> | Equipo de Calidad | <b>Nombre y Firma</b> |                        | <b>Nombre y Firma</b> |                        |
| <b>Cargo</b>          |                   | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad |
| <b>Fecha</b>          |                   | <b>Fecha</b>          |                        | <b>Fecha</b>          |                        |

|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-NC-FR-02 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>               | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>                 | Página: 1 de 1          |

#### DETALLE DE NO CONFORMIDAD

|                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de la persona que Detecta la No Conformidad:                                        |
| Proceso al que pertenece:                                                                  |
| Haga una breve descripción de la No Conformidad detectada:                                 |
| A su juicio, ¿Cuáles han sido las causas que han motivado esta No Conformidad?             |
| ¿Qué Acciones inmediatas ha tomado para corregir la No Conformidad y evitar su repetición? |
| Observaciones:                                                                             |

| Elaborado por         |                   | Revisado Por          |                        | Aprobado Por          |                        |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Nombre y Firma</b> | Equipo de Calidad | <b>Nombre y Firma</b> |                        | <b>Nombre y Firma</b> |                        |
| <b>Cargo</b>          |                   | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad |
| <b>Fecha</b>          |                   | <b>Fecha</b>          |                        | <b>Fecha</b>          |                        |

|                                                                                   |                                                 |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-NC-FR-03 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>            | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>              | Página: 1 de 2          |

### ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

|                                                                                                 |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1. ¿Con qué frecuencia utiliza el Servicio que presta la de Transportes Rápido Putumayo?</b> |                |
| <input type="radio"/>                                                                           | Frecuentemente |
| <input type="radio"/>                                                                           | Rara vez       |
| <input type="radio"/>                                                                           | Nunca          |

|                                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| <b>2. ¿Cómo conoció la Empresa?</b> |                            |
| <input type="radio"/>               | TV                         |
| <input type="radio"/>               | Radio                      |
| <input type="radio"/>               | Internet                   |
| <input type="radio"/>               | Prensa                     |
| <input type="radio"/>               | Amigos, colegas, contactos |
| <input type="radio"/>               | No lo conozco              |

|                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                       |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>3. Por favor indique su grado de satisfacción general con la Empresa de Transportes Rápido Putumayo, en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.</b> |                       |                       |                       |                       |
| 1                                                                                                                                                                                                          | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/>                                                                                                                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                       |                       |

|                                                                                                                                              |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>4. En comparación con otras alternativas de Transporte de carga, el Servicio que presta la Empresa de Transportes Rápido Putumayo es:</b> |                   |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | Mucho mejor       |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | Algo mejor        |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | Más o menos igual |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | Algo peor         |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | Mucho peor        |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                     | No lo sé          |

|                                                       | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA |                                                                           |                                                     |                                                                          | Código:<br>SGC-AI-PR-04                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD               |                                                                           |                                                     |                                                                          | Versión:01                                                                                                            |
|                                                                                                                                        | AUDITORÍA INTERNA                           |                                                                           |                                                     |                                                                          | Página: 1 de 2                                                                                                        |
| OBJETIVO: Identificar las actividades documentadas de auditoria interna que conforman los documentos del sistema de gestión de calidad |                                             |                                                                           |                                                     |                                                                          |                                                                                                                       |
| ALCANCE: se aplicara todos los elementos del sistema de Gestión de Calidad de la empresa de Transportes Rápido Putumayo LTDA.          |                                             |                                                                           |                                                     |                                                                          |                                                                                                                       |
| PASO                                                                                                                                   | CICLO<br>PHVA                               | ACTIVIDAD                                                                 | RESPONSABLE                                         | DOCUMENTO O<br>REGISTRO                                                  | OBSERVACIONES                                                                                                         |
| 1                                                                                                                                      | P                                           | Planear las actividades que ejecutara el equipo auditor y su nombramiento | Gerente. Coordinador<br>Equipo de Calidad.          | Acta de creación<br>Acta de Nombramiento.                                | Se debe detallar las<br>funciones y procedimientos                                                                    |
| 2                                                                                                                                      | P                                           | Planear capacitación y entrenamiento dirigido al equipo auditor.          | Gerente. Coordinador<br>Equipo de Calidad.          | Programa de capacitación,<br>Registros de asistencia ala<br>capacitación | Para ello se fijara un<br>cronograma de<br>capacitaciones                                                             |
| 3                                                                                                                                      | P                                           | Comunicar a las dependencias el programa de capacitación a trabajadores   | Auditor Líder.<br>Coordinador Equipo de<br>Calidad. | Programa de Auditoría.                                                   | Ver Formato código<br>SGC-AI-FR-01                                                                                    |
| 4                                                                                                                                      | P                                           | Planificar el desarrollo de actividades de auditoria                      | Equipo Auditor.                                     | *Programa de Auditoría.<br>*Plan de Auditoría.<br>* Lista de Chequeo.    | *Ver Formato código<br>SGC-AI-FR-01<br>* Ver formato Código<br>SGC-AI-FR-02<br>. * Ver formato Código<br>SGC-AI-FR-03 |
| 5                                                                                                                                      | H                                           | Realizar actividades de auditoria                                         | Equipo Auditor.                                     | Lista de chequeo                                                         | Realizar actividades de<br>acuerdo con el cronograma<br>establecido.                                                  |
| 6                                                                                                                                      | H                                           | Elaborar informe de Auditoría.                                            | Equipo Auditor.                                     | Informe de la Auditoría.                                                 | El informe debe ir detallado y<br>firmado.                                                                            |
| 7                                                                                                                                      | H                                           | Comunicar a las dependencias resultado de la Auditoría.                   | Auditor Líder.<br>Coordinador Equipo de<br>Calidad. | Copia del informe a las<br>dependencias                                  | Para que se identifique las<br>fallas por parte de los lideres<br>de cada dependencia                                 |
| 8                                                                                                                                      | A                                           | Planteamiento y socialización de accione correctivas                      | Lideres de Procesos.                                | Informe de acciones<br>correctivas.                                      | Ver formato código<br>SGC-AC-FR-01                                                                                    |

|           |            |                                    |                                                     |                                                   |                                                             |
|-----------|------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>9</b>  | <b>V</b>   | Verificar de acciones correctivas. | Auditor Líder.<br>Coordinador Equipo de<br>Calidad. | Constancia de verificación<br>de auditoria        | Se debe tener escrito los<br>resultados de la planificación |
| <b>10</b> | <b>V/A</b> | Evaluar proceso de Auditoría       | Auditor Líder.<br>Coordinador Equipo de<br>Calidad. | Informe de evaluación del<br>proceso de auditoria | Se detalla la funcionalidad del<br>proceso.                 |

| Elaborado por             |                   | Revisado Por          |                        | Aprobado Por          |                        |
|---------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Nombre y<br/>Firma</b> | Equipo de Calidad | <b>Nombre y Firma</b> |                        | <b>Nombre y Firma</b> |                        |
| <b>Cargo</b>              |                   | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad | <b>Cargo</b>          | Coordinador de Calidad |
| <b>Fecha</b>              |                   | <b>Fecha</b>          |                        | <b>Fecha</b>          |                        |



EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO LTDA

Código: SGC-  
AI-FL-01

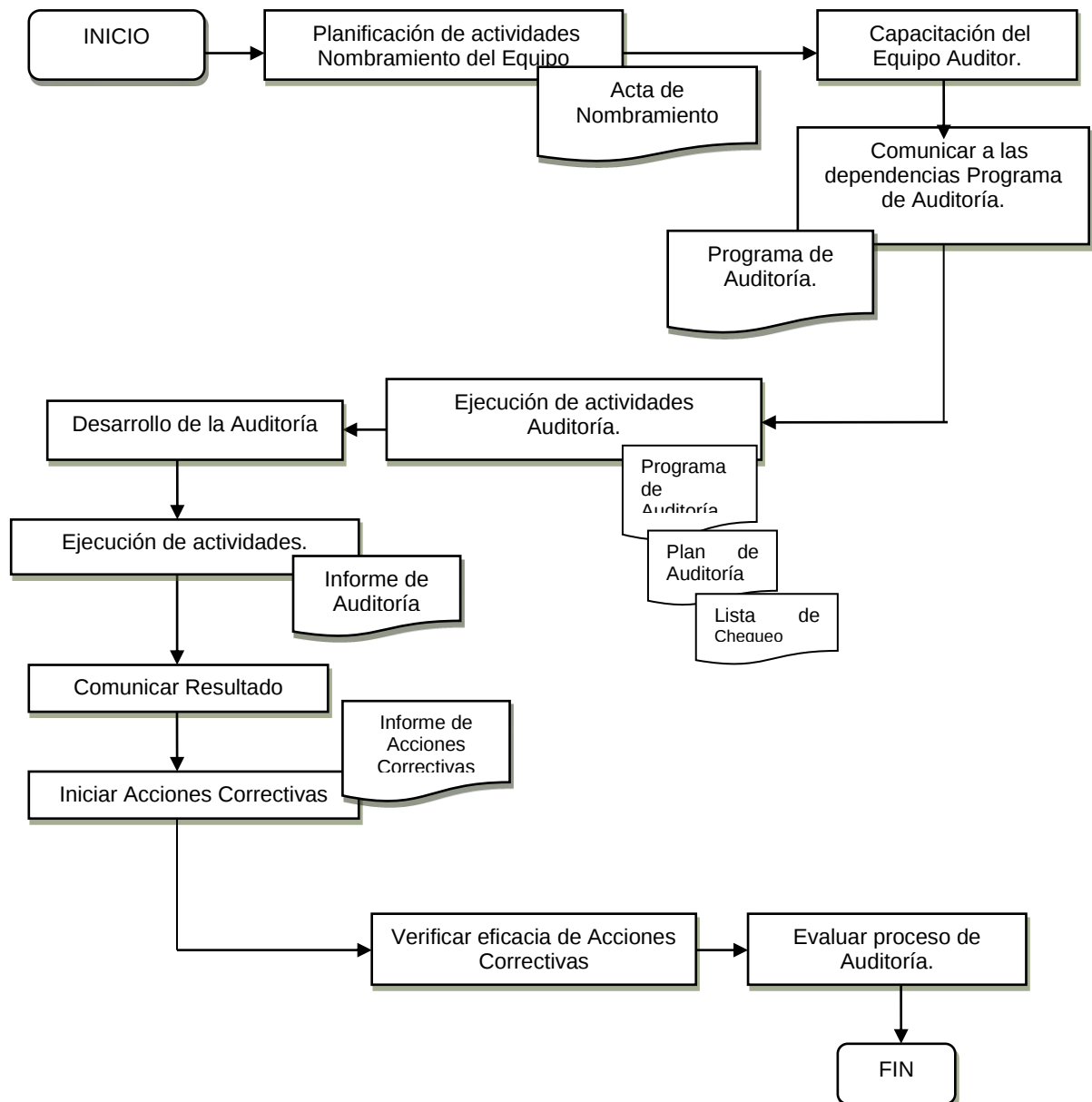
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Versión: 01

AUDITORÍA INTERNA

FLUJOGRAMA

Página: 1 de 2



|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> |                                  | Código:<br>SGC-AI-FR-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>               |                                  | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>AUDITORÍA INTERNA</b>                           |                                  | Página.: 1 de 2         |
|                                                                                   | <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>                       |                                  |                         |
| <b>Objetivo:</b>                                                                  |                                                    |                                  |                         |
| <b>Alcance:</b>                                                                   |                                                    |                                  |                         |
| <b>Recursos:</b>                                                                  |                                                    | <b>Documentos de Referencia:</b> |                         |
|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
| <b>Procesos/Procedimiento a Auditar</b>                                           | <b>Cronograma</b>                                  |                                  | <b>Responsables</b>     |
|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
|                                                                                   |                                                    |                                  |                         |
| <b>Observaciones:</b>                                                             |                                                    |                                  |                         |

| Elaborado por  |                   | Revisado Por   |                        | Aprobado Por   |                        |
|----------------|-------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| Nombre y Firma | Equipo de Calidad | Nombre y Firma |                        | Nombre y Firma |                        |
| Cargo          |                   | Cargo          | Coordinador de Calidad | Cargo          | Coordinador de Calidad |
| Fecha          |                   | Fecha          |                        | Fecha          |                        |

|                                                                                   |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA |                                                                                                                                                   | Código:<br>SGC-AI-FR-03 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD               |                                                                                                                                                   | Versión: 01             |
|                                                                                   | AUDITORÍA INTERNA                           |                                                                                                                                                   | Página: 1 de 3          |
| <b>LISTA DE CHEQUEO</b>                                                           |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Objetivo:</b>                                                                  |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Alcance:</b>                                                                   |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Proceso:</b>                                                                   |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Responsable del proceso:</b>                                                   |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Participantes:</b>                                                             |                                             |                                                                                                                                                   |                         |
| <b>Fecha de apertura:</b>                                                         |                                             | <b>Fecha de cierre:</b>                                                                                                                           |                         |
| <b>Hora de inicio:</b>                                                            |                                             | <b>Hora de cierre:</b>                                                                                                                            |                         |
| <b>REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO</b>                                           | <b>NOMBRE DEL REQUISITO</b>                 | <b>EVIDENCIA</b>                                                                                                                                  | <b>COMENTARIOS</b>      |
| 4.2.3                                                                             | Control de Documentos                       | ¿Tiene todos los documentos aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de documentos?                        |                         |
|                                                                                   |                                             | ¿Los está usd. Manejando y los mantiene actualizados según el procedimiento SGC-PR-01?                                                            |                         |
| 4.2.4                                                                             | Control de Registros                        | ¿Tiene todos los formatos (registros) aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de registros de su proceso? |                         |
| 5.2                                                                               | Enfoque al Cliente                          | ¿Ha identificado con claridad cuáles son los clientes de su proceso?                                                                              |                         |

|       |                                          |                                                                                                                                  |  |
|-------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|       |                                          | ¿Cuáles son sus requisitos o solicitudes?                                                                                        |  |
|       |                                          | ¿Que acciones ha tomado para darles cumplimiento?                                                                                |  |
| 5.3   | Política de Calidad                      | ¿Conoce usted. La política de calidad de la organización?                                                                        |  |
| 5.4.1 | Objetivos de Calidad                     | ¿Han sido revisados para su continua adecuación (revisión por la dirección)?                                                     |  |
| 5.5.1 | Responsabilidad y Autoridad.             | ¿Cómo se ha establecido la responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad; ¿de que manera puede evidenciarlo? |  |
| 5.5.3 | Comunicación Interna                     | ¿Qué mecanismos se han tomado para facilitar la comunicación desde su proceso al resto de la organización?                       |  |
| 6.3   | Infraestructura                          | ¿En su lugar de trabajo, cuenta con todas las herramientas y equipos para poder desarrollar sus funciones?.                      |  |
| 6.4   | Ambiente de Trabajo                      | ¿Su lugar de trabajo cumple con los requisitos necesarios para ejecutar sus funciones?                                           |  |
| 8.1   | Mejora Continúa                          | ¿Qué acciones puede usted evidenciar frente el mejoramiento del proceso que lidera?                                              |  |
| 8.2.1 | Medición de la Satisfacción del Cliente. | ¿Conoce usted. El índice de satisfacción del cliente?                                                                            |  |
|       |                                          | ¿Qué acciones ha tomado para mejorar la atención al cliente? Evidéncielo.                                                        |  |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los Procesos   | ¿Puede evidenciar el estado de los parámetros de medición de su proceso?                                                         |  |
|       |                                          | ¿Qué acciones ha tomado para mejorar dichos resultados?                                                                          |  |

|                       |                                                             |                                                                            |  |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|
| 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3 | Acciones Preventivas y de Mejora.      Acciones Correctivas | ¿Usted tiene identificado las Acciones Correctivas derivadas de Auditoría? |  |
|                       |                                                             | ¿Ha elaborado un plan de mejora y tiene evidencia de su Cumplimiento?      |  |
|                       |                                                             | ¿Ya realizó el cierre de sus no conformidades?                             |  |
|                       |                                                             | <b>OBSERVACIONES</b>                                                       |  |
| <b>Auditor:</b>       |                                                             | <b>Firma</b>                                                               |  |

SUBPROCESOS EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO  
LTDA.

|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                      |                                                 |                                                     |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                            | EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.                         |                                                 |                                                     | Código:<br>SGC-CR-PR-02                                                             |
|                                                                                   |                                                                                                                                            | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD                                        |                                                 |                                                     | Versión: 01                                                                         |
|                                                                                   |                                                                                                                                            | CONTROL DE DOCUMENTOS                                                |                                                 |                                                     | Pág.: 1 de 2                                                                        |
| Planeación de cambio de documental                                                |                                                                                                                                            |                                                                      |                                                 |                                                     |                                                                                     |
| PASO                                                                              | CICLO PHVA                                                                                                                                 | ACTIVIDAD                                                            | RESPONSABLE                                     | DOCUMENTO O REGISTRO                                | OBSERVACIONES                                                                       |
| 1                                                                                 | P                                                                                                                                          | Se realiza la documentación que se puede cambiar por ser autitecnico | Coordinador de calidad                          | Registro de lo observado                            | Se detalla cada actividad que se realiza en cada proceso ejecutado en la empresa.   |
| 2                                                                                 | H                                                                                                                                          | Realizar la solicitud de cambio                                      | Coordinador de calidad                          | Formato de solicitud de cambio de documento escrito | La solicitud se realizará A nombre de todas las dependencias                        |
| 3                                                                                 | P                                                                                                                                          | Se elabora el plan de cambio de documentación                        | Coordinador de calidad y líderes de dependencia | Crear una nueva estatura documental                 | Con la participación de todos los líderes de dependencia                            |
| 4                                                                                 | V                                                                                                                                          | Información de los cambios sean objetivos a sus resultados           | Coordinador de calidad y líderes de dependencia | Registro de datos                                   | En todas las dependencia de la empresa                                              |
| 5                                                                                 | A                                                                                                                                          | Listado de documentos cambiados                                      | Coordinador de calidad                          | Contrato de documentación apto                      | La nueva documentación debe funcionar con el conocimiento de todas las dependencias |
| 6                                                                                 | Empresa de transportes rápidos putumayo Ltda.<br>Sistema de gestión de calidad<br>Control de documentos<br>Planeación de cambio documental |                                                                      |                                                 |                                                     |                                                                                     |



**EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO  
LTDA**

Código:  
SGC-AI-FL-01

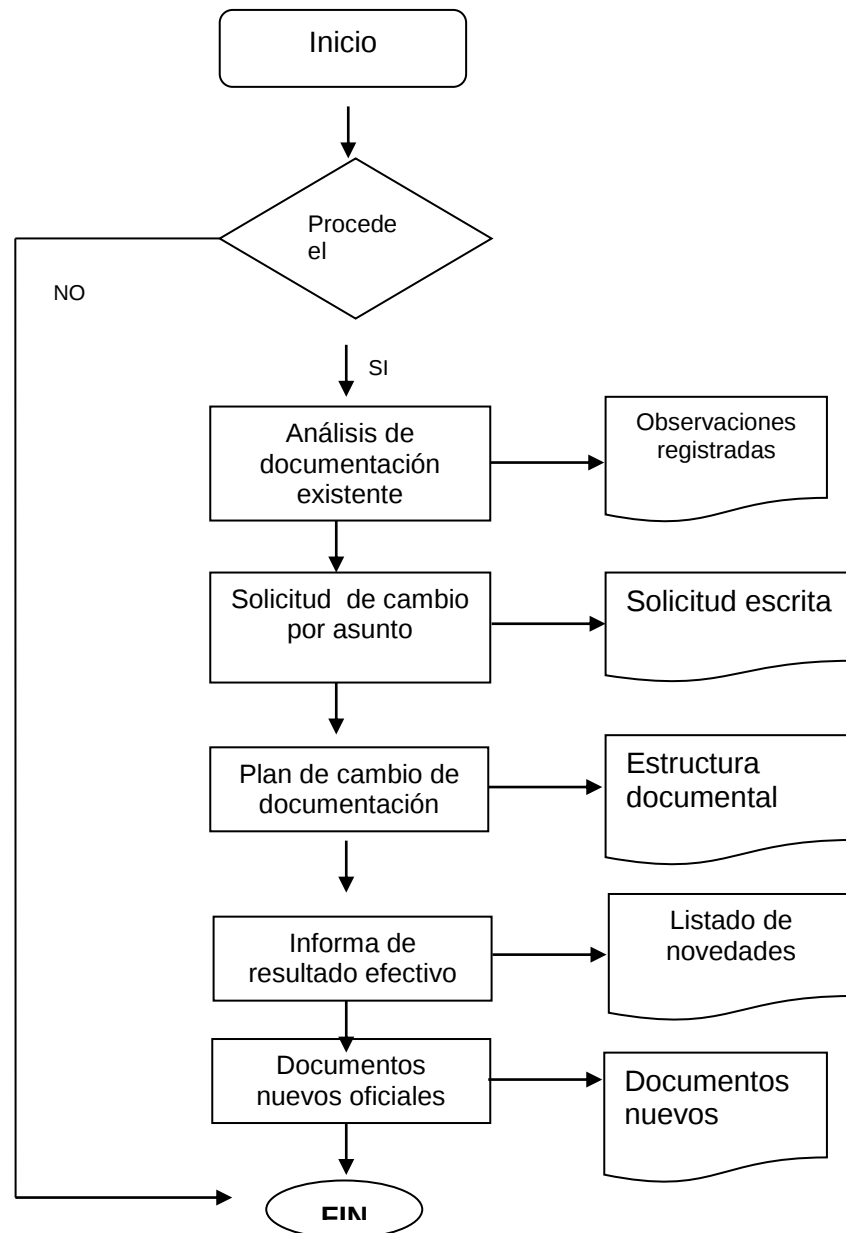
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Versión: 01

**PLANEACION DEL CAMBIO DOCUMENTAL**

**FLUJOGRAMA**

Página: 1 de 2





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

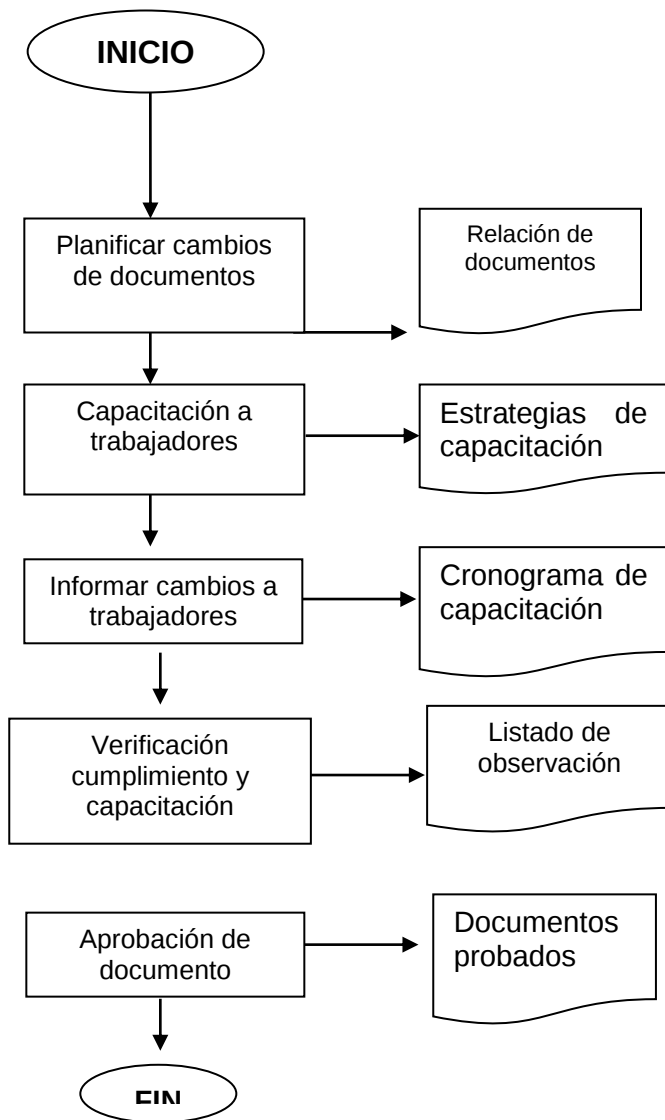
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS**

| <b>PASO</b> | <b>CICLO PHVA</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                          | <b>RESPONSABLE</b>     | <b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>      | <b>OBSERVACIONES</b>                |
|-------------|-------------------|-------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>P</b>          | Planificar el cambio de documentos nuevos | Coordinador de calidad | Declaración de documentos nuevos | Para todas las dependencias         |
| <b>2</b>    | <b>P</b>          | Planificar capacitación trabajadores      | Coordinador de calidad | Estrategias de capacitación      | Para todos los trabajadores         |
| <b>3</b>    | <b>H</b>          | Informar clausulas y capacitación         | Coordinador de calidad | Cronograma de capacitación       | Se lo debe realizar por dependencia |
| <b>4</b>    | <b>V</b>          | Verificar el cumplimiento y aplicación    | Coordinador de calidad | Listado de observaciones         | De todas las dependencias           |
| <b>5</b>    | <b>A</b>          | Aprobación del documento                  | Coordinador de calidad | Documentos aprobados             | En todas las dependencias           |

|                                                                                   |                                             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO LTDA | Código: SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.              | Versión: 01          |
|                                                                                   | ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS                 | Página: 1 de 2       |
|                                                                                   | FLUJOGRAMA                                  |                      |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**REGISTRO DE CONTROL DE CAMBIOS EN EL LISTADO**

| PASO | CICLO<br>PHVA | ACTIVIDAD                                                  | RESPONSABLE                                   | DOCUMENTO O<br>REGISTRO          | OBSERVACIONES             |
|------|---------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| 1    | P             | Planificar la revisión de documentación                    | Coordinador de calidad                        | Registro de novedades            | de todas las dependencias |
| 2    | H             | Planificar el registro de control de cambio de documentos  | Coordinador de calidad                        | Listado maestro de documentos    | en todos los trabajadores |
| 3    | H             | Utilizar la revisión de documentos                         | Coordinador de calidad                        | Expediente de control de cambios | De todas las dependencias |
| 4    | V             | Se rectifica la nueva documentación y su secuencia teórica | Coordinador de calidad y líder del proceso    | Control de la secuencia          | De todas las dependencias |
| 5    | A             | Utilización de documento y archivo                         | Líder de dependencia y Coordinador de calidad | Documentos a utilizar            | En todas las dependencias |



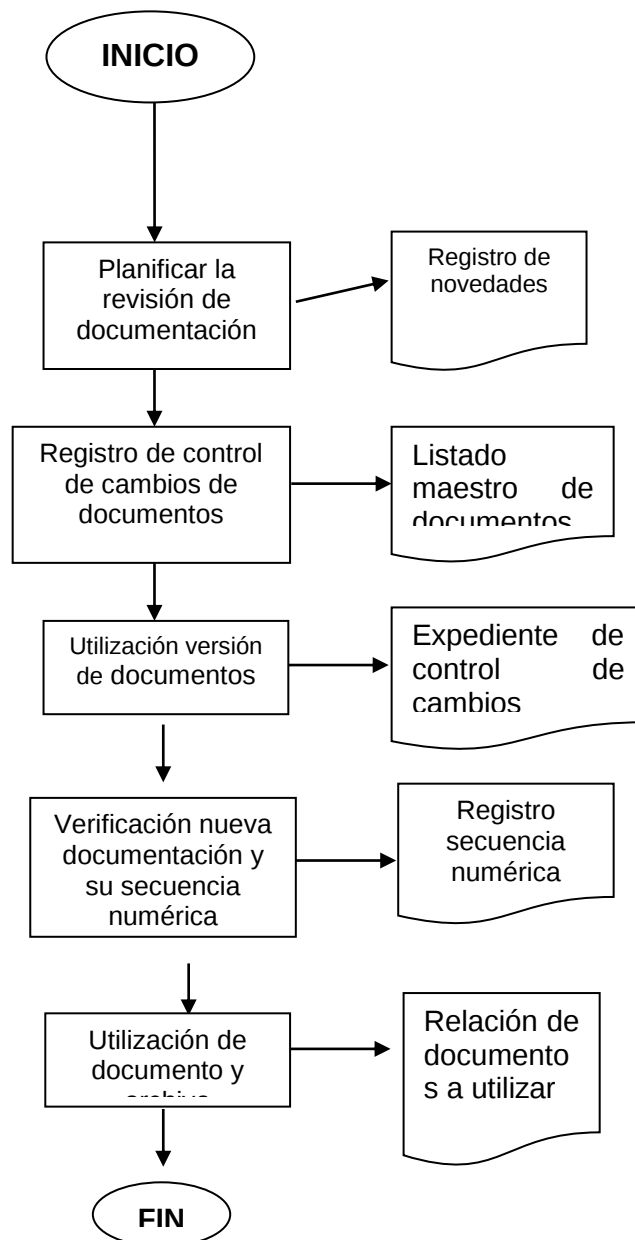
**EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO  
LTDA**

Código:  
SGC-AI-FL-01

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  
REGISTRO DE CONTROL DE CAMBIOS EN EL  
LISTADO**

Versión: 01

Página: 1 de 2





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

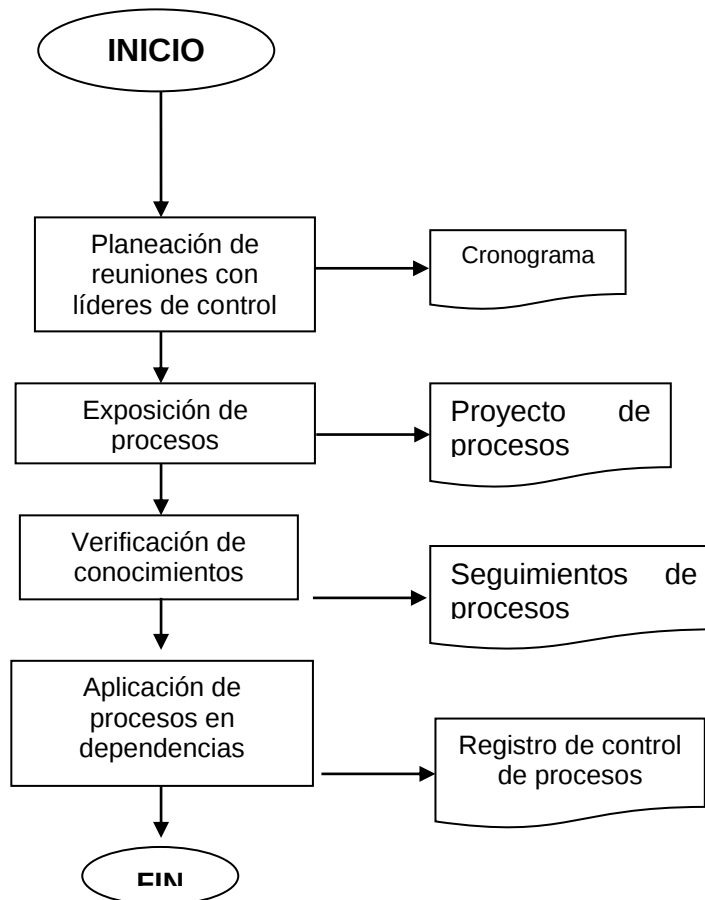
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**PLANIFICAR REGISTRO DE PROCESOS**

| PASO | CICLO<br>PHVA | ACTIVIDAD                                      | RESPONSABLE            | DOCUMENTO O<br>REGISTRO             | OBSERVACIONES              |
|------|---------------|------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| 1    | P             | Planear la relación con líderes de control     | Coordinador de calidad | Estrategia de control de cronograma | de todas las dependencias  |
| 2    | H             | Exposición de procesos a los lideres           | Coordinador de calidad | Proyecto de procesos                | con todos los trabajadores |
| 3    | V             | Verificación de conocimientos                  | Líderes de control     | Seguimiento de procesos             | en todas las dependencias  |
| 4    | A             | Aplicación de los procesan en las dependencias | Líderes y trabajadores | Control de procesos                 | en todas las dependencias  |

|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>              | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>PLANIFICAR REGISTRO DE PROCESOS</b>             | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

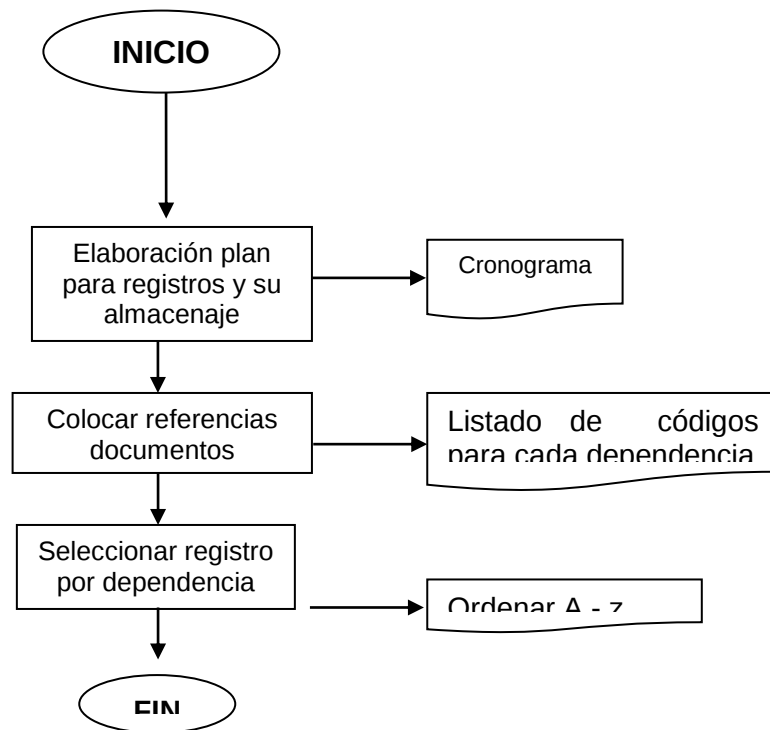
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**ALMACENAMIENTO DE REGISTROS**

| <b>PASO</b> | <b>CICLO PHVA</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                                 | <b>RESPONSABLE</b>                        | <b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>           | <b>OBSERVACIONES</b>      |
|-------------|-------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>1</b>    | <b>P</b>          | Elabora un plan para almacenar registros         | Coordinador de calidad                    | Plan estratégico                      | Aplicable para el archivo |
| <b>2</b>    | <b>H</b>          | Colocar una referencia única para cada documento | Coordinador de calidad y líder de sector  | Listado de código de cada dependencia | Para toda la dependencia  |
| <b>3</b>    | <b>H</b>          | Seleccionar registros por dependencia            | Líder de dependencia coordinar de calidad | Archivo de A-Z                        | En archivo                |

|                                                                                   |                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO<br>PUTUMAYO LTDA | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.                 | Versión: 01             |
|                                                                                   | ALMACENAMIENTO DE REGISTROS                    | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

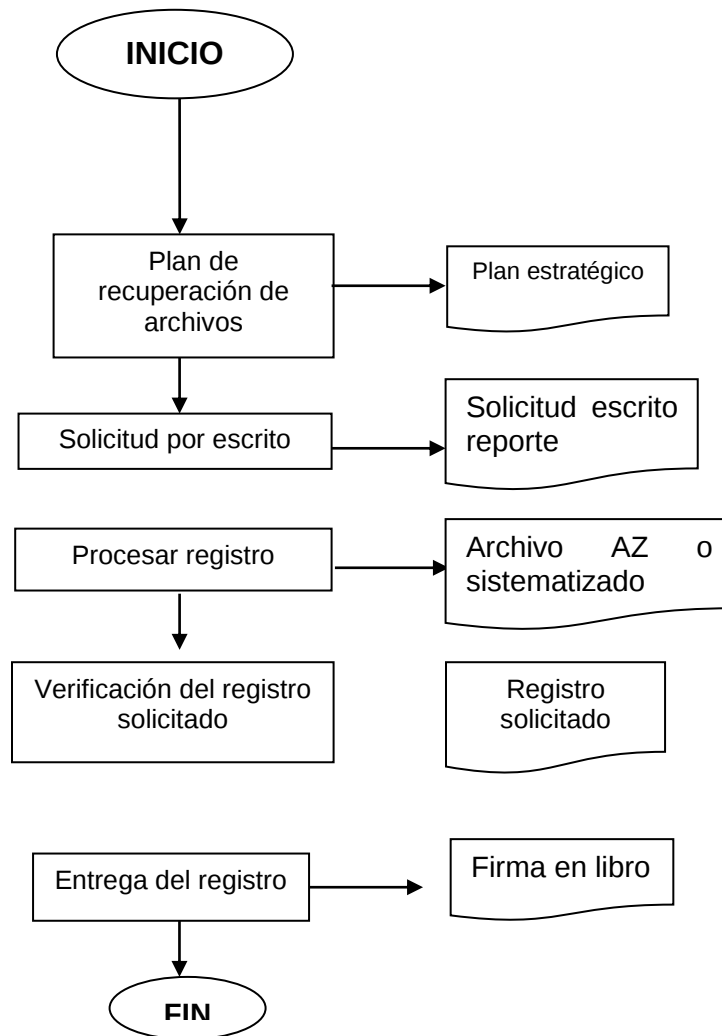
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**RECUPERACIÓN DE REGISTROS**

| <b>PASO</b> | <b>CICLO PHVA</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                      | <b>RESPONSABLE</b>     | <b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>                        | <b>OBSERVACIONES</b>                      |
|-------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>P</b>          | Elaborar plan para recuperar archivos | Líder del proceso      | Plan de estrategia                                 | Para ser aplicado por las dependencias    |
| <b>2</b>    | <b>H</b>          | Solicitar por escrito los registros   | Líder del proceso      | Solicitud escrita                                  | Para todo líder de proceso                |
| <b>3</b>    | <b>H</b>          | Buscar registro                       | Coordinador de calidad | Archivos A-Z o sistematizado                       | Almacén de archivos                       |
| <b>4</b>    | <b>V</b>          | Verificar el registro solicitado      | Coordinador de calidad | Registro solicitado                                | Antes de salir de almacén                 |
| <b>5</b>    | <b>A</b>          | Entrega del registro                  | Coordinador de calidad | Firma de recibido Y entrega de documentos en libro | La firma del solicitante como constituyan |

|                                                                                   |                                                    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO LTDA</b> | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>              | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>RECUPERACION DE REGISTROS</b>                   | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

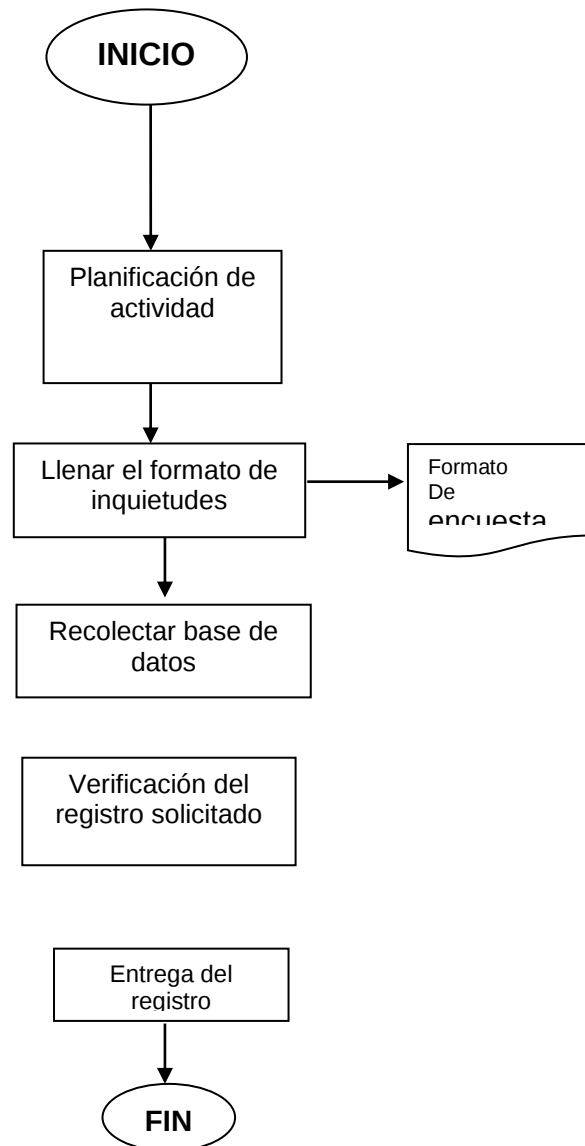
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORME PLANIFICACION NO CONFORMIDAD**

| <b>PASO</b> | <b>CICLO PHVA</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                                   | <b>RESPONSABLE</b>             | <b>DOCUMENTO O REGISTRO</b> | <b>OBSERVACIONES</b>                                      |
|-------------|-------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>P</b>          | Planificar el proceso de no conformismo consultivo | Personal involucrado con S.G.C | Estrategias planificadas    | Para el proceso de las dependencias                       |
| <b>2</b>    | <b>H</b>          | Llenar el formato de inquietudes                   | Personal involucrado con S.G.C | Formato de encuesta         | Para todas las dependencias donde le cliente tenga acceso |
| <b>3</b>    | <b>H</b>          | Recolectar la base de datos                        | Personal involucrado con S.G.C | Sistematización de datos    | Elaborar base de datos                                    |
| <b>4</b>    | <b>VIA</b>        | Revisión de datos para tomar correctivos           | Personal involucrado con S.G.C | Base de datos archivos      | Sirve para tomar nuevas decisiones                        |

|                                                                                   |                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO PUTUMAYO LTDA                      | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.                                   | Versión: 01             |
|                                                                                   | CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORME PLANIFICACION<br>NO CONFORMIDAD | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

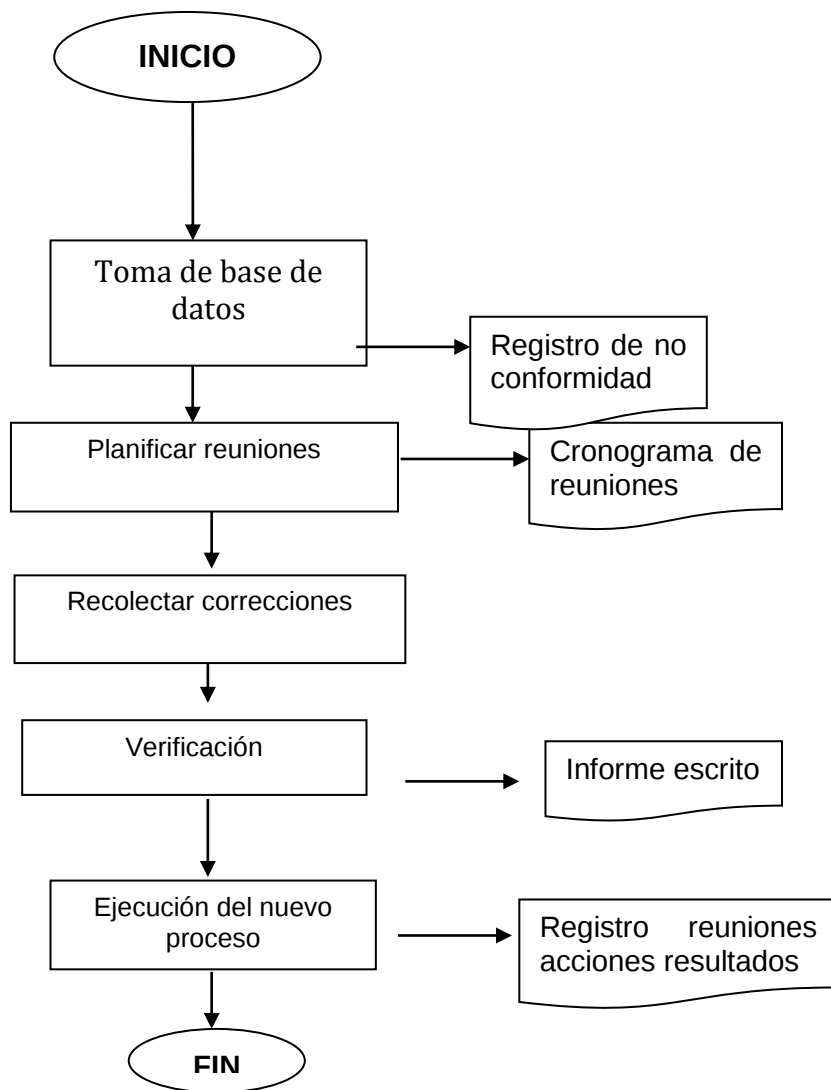
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**INFORME DE LA NO CONFORMIDAD PARA ABRIR UN ACCION CORRECTIVA**

| PASO | CICLO PHVA | ACTIVIDAD                                              | RESPONSABLE                                | DOCUMENTO O REGISTRO                     | OBSERVACIONES                         |
|------|------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1    | H          | Se toman datos de la base o archivos de no conformidad | Líder de proceso<br>Coordinador de calidad | Registro no conformidad                  | Registro no conformidad               |
| 2    | P          | Planificar reacciones de análisis                      | Líder de proceso<br>Coordinador de calidad | Cronograma de reacciones                 | Con todas las dependencias            |
| 3    | H          | Las correcciones que sean del cono                     | Líder de proceso<br>Coordinador de calidad |                                          |                                       |
| 4    | V          | Que las correcciones sean acorde con las necesidades   | Coordinador de calidad y líder del proceso | Informe escrito                          | Para todas las dependencias           |
| 5    | A          | Ejecución del nuevo proceso                            | Líder de proceso<br>Coordinador de calidad | Registro de nuevas acciones y resultados | Ejecuciones en todas las dependencias |

|                                                                                   |                                                                         |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA</b>                  | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>                                   | Versión: 01             |
|                                                                                   | <b>INFORME DE LA NO CONFORMIDAD PARA ABRIR<br/>UN ACCION CORRECTIVA</b> | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

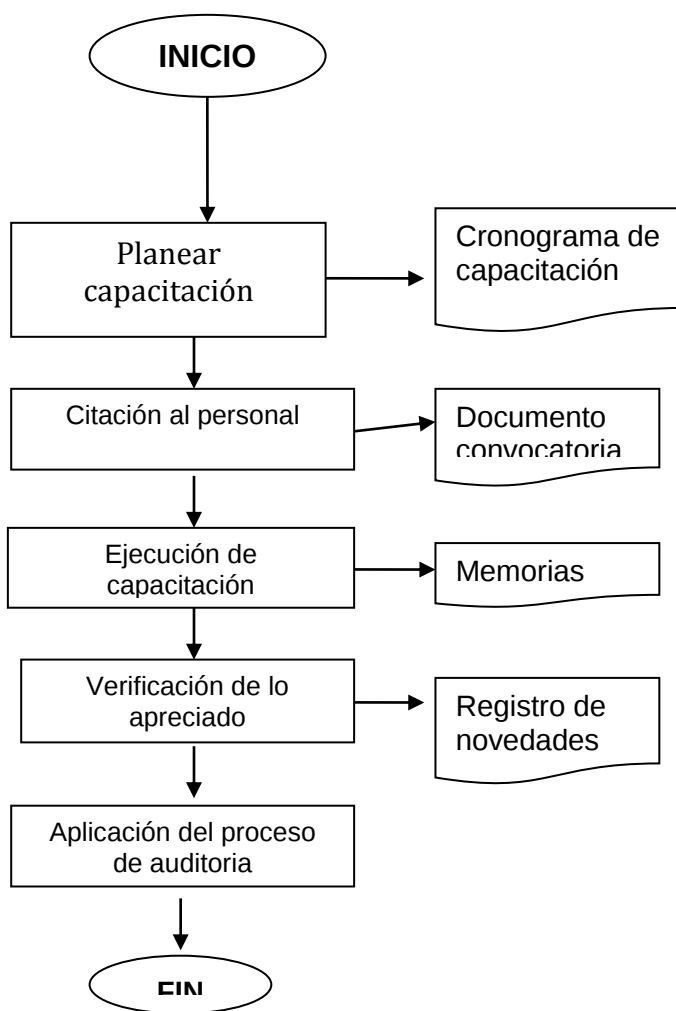
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**PLANENACION DE CAPACITACION PARA EL EQUIPO AUDITOR**

| PASO | CICLO PHVA | ACTIVIDAD                                                 | RESPONSABLE                                              | DOCUMENTO O REGISTRO       | OBSERVACIONES                                |
|------|------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
| 1    | P          | Planear las capacitaciones que recibirá el equipo auditor | Gerente y Coordinador de calidad                         | Cronograma de capacitación | Las teorías serán relacionadas con auditoria |
| 2    | H          | La citación personal y en carretera para la capacitación  | Coordinador de calidad<br>Con el visto bueno de gerencia | Documento firmado citación | Para todo el personal                        |
| 3    | H          | Ejecución de las capacitaciones                           | Coordinador de calidad                                   |                            | Para todos los trabajadores                  |
| 4    | V          | Verificar que lo apreciado se aplique                     | Coordinador de calidad                                   | Registro novedades         | En todas las dependencias                    |
| 5    | A          | Aplicar el proceso de auditoria                           | Gerente y Coordinador de calidad                         |                            |                                              |

|                                                                                   |                                                      |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO<br>PUTUMAYO LTDA       | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.                       | Versión: 01             |
|                                                                                   | PLANEACION DE CAPACITACION PARA EL<br>EQUIPO AUDITOR | Página: 1 de 2          |





**EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.**

Código:  
SGC-CR-PR-02

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión: 01

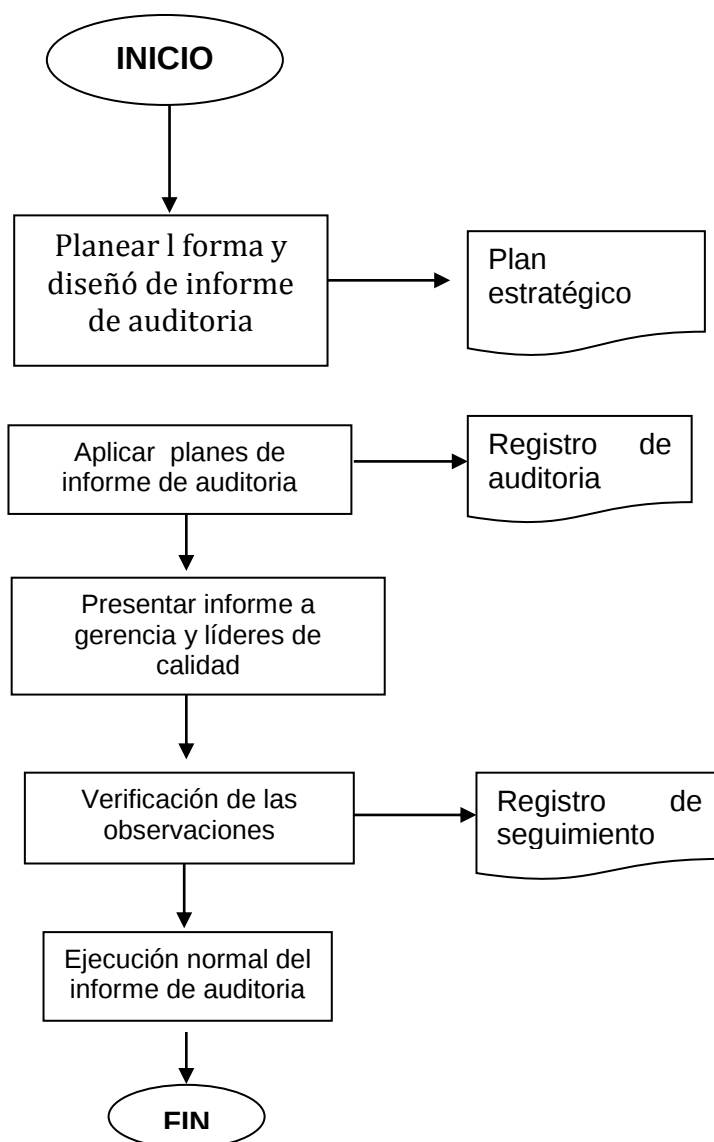
**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Pág.: 1 de 2

**ELABORAR INFORME DE AUDITAJE**

| <b>PASO</b> | <b>CICLO PHVA</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                                                                                | <b>RESPONSABLE</b> | <b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>    | <b>OBSERVACIONES</b>                   |
|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>P</b>          | Planear la forma y diseño del informe de auditoria                                              | Equipo auditor     | Plan estratégico para informes | Que sea aplicado por el equipo auditor |
| <b>2</b>    | <b>H</b>          | Aplicar pasos del informe identificación problemas fijar prácticas, correcciones, observaciones | Equipo auditor     | Registro de auditoria          | En cada dependencia                    |
| <b>3</b>    | <b>H</b>          | Presentar el informe a gerencia y líderes de calidad                                            | Equipo auditor     |                                | Para fijar correctivos                 |
| <b>4</b>    | <b>V</b>          | Que todas las observaciones son corregidas                                                      | Equipo auditor     | Registro de seguimiento        | En cada dependencia                    |
| <b>5</b>    | <b>A</b>          | Ejecutar normalmente la elaboración de informe                                                  | Equipo auditor     |                                | Hasta nueva auditoria                  |

|                                                                                   |                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
|  | EMPRESA DE TRANSPORTES PAPIDO<br>PUTUMAYO LTDA | Código:<br>SGC-AI-FL-01 |
|                                                                                   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.                 | Versión: 01             |
|                                                                                   | ELABORAR UN INFORME DE AUDITAJE                | Página: 1 de 2          |



## 14. PLAN DE MEJORAMIENTO

|                                                                                                                                                                                                                                                      | <p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE TRANSPORTE RAPIDO PUTUMAYO</b><br/> <b>9.1 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO</b></p> |                                                 |                          |                  |                                                                                     |                                                                                                          |                                  |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| <p><b>APERTURA DE LA ACCIÓN</b> [Escriba una cita del documento o del resumen de un punto interesante. Puede situar el cuadro de texto en cualquier lugar del documento. Utilice la ficha Herramientas de cuadro de texto para cambiar el formato del cuadro de texto de la cita.]</p> <p><b>ON PLANIFICACION DE LAS ACCIONES</b></p> |                                                                                                                              |                                                 |                          |                  |                                                                                     |                                                                                                          |                                  |                           |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Descripción del problema                                                                                                     | Fuente de acción                                | Fecha apertura de acción | Tipo             | Resultados esperados en la acción                                                   | Soluciones propuestas                                                                                    | Responsable de la ejecución      | Fecha propuesta de cierre |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Implementación del S.G.C basado en un compromiso parcial.                                                                    | Acuerdo entre gerente y líder de cada proceso.  |                          | Acción de mejora | Personal de la empresa que anuncie el compromiso para la representación de la S.G.C | Capacitación Sensibilización del personal                                                                | Gerentes líderes de cada proceso |                           |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | El personal conoce parcialmente el inusual de funciones el parcial de procedimientos de la empresa.                          | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso |                          | Acción de mejora | cumplimiento de las funciones para la prestación de un buen servicio por la empresa | Dar conocer y socializar manual de funciones procesos y procedimientos en cada dependencia de la empresa | Gerentes líderes de cada proceso |                           |

|   |                                                                                                        |                                                               |  |                  |                                                                                             |                                                               |                                                   |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|
| 3 | Deficiente planificación de las actividades de cada proceso                                            | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso               |  | Acción de mejora | Lograr los objetivos planteados en cada proceso ejecutándolo en la empresa                  | Implementar el proceso metódico de planificación              |                                                   |  |
| 4 | Tener encuentra la base de datos dejada por los clientes ( quejas ) para retroalimentar la información | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso en la empresa |  | Acción de mejora | Actualizar clientes y sus requerimientos por la empresa                                     | Analizar e interpretar la información brindada por el cliente | Gerentes líderes de cada proceso                  |  |
| 5 | No hay equipos de trabajo                                                                              | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso en la empresa |  | Acción de mejora | Dar a conocer la NTC ISO-9001:2008                                                          | Conocer y analizar e interpretar la NTC ISO 9001 - 2008       | A todo el personal de la empresa                  |  |
| 6 | Selección de personal de la carrera inadecuada                                                         | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso en la empresa |  | Acción de mejora | Claridad y repaso del conocimiento de la N.T.C ISO 9001-2008 para tener personal calificado | Aplicar el proceso de selección de personal                   | Líder del proceso de talento humano de la empresa |  |
| 7 | Conocer los requerimientos legales y reglamentarios para la implementación de S.G.C                    | acuerdo entre gerente y líderes de cada proceso en la empresa |  | Acción de mejora | Conocer claramente la NTC ISO 9001-2008.                                                    | Estudiar la NTC ISO 9001-2008                                 | Todo el personal de la empresa                    |  |

## **15. CONCLUSIONES**

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando a lo largo de la presente investigación, se concluye:

Se definieron los procesos existentes de la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda., evidenciando que no poseen un indicador de gestión, para controlar estos procesos. Se mostró, que a pesar de cumplir con el proceso de diseño del los servicios sin inconveniente alguno, no se llevan los registros correspondientes de cada instrucción de trabajo, por tal motivo no se lleva evidencia cuantitativa para aplicar un indicador de eficiencia y/o efectividad de gestión en el proceso.

Al diagnosticar el SGC de la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda., se evidenciaron las fortalezas y debilidades del sistema de gestión actual de la organización, mostrando que a pesar de que la empresa tiene el conocimiento de un SGC. No cuenta con un sistema de documentación de la calidad, según se evidenció al aplicar la lista de chequeo.

El trabajo en equipo es una estrategia relevante en esta situación, de manera que se han organizado grupos de trabajo competentes que permiten transformar las ideas en un servicio de calidad a través de programas de capacitación y sensibilización.

Se presentó la propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda. Para ser presentada a la gerencia de la empresa. De tal manera que la gerencia está dispuesta a tomar en Propuesta la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Finalmente, la factibilidad de desarrollo de la propuesta es positiva, debido a que se cuenta con un plan estratégico para el logro de la puesta en marcha de la implementación factible a nivel técnico, económico, administrativo y social; cabe destacar que siendo la empresa prestadora de servicios, es más fácil la implementación de un SGC; quedando claro que los sistemas de gestión de la calidad no son solo para organizaciones grandes. La ventaja que tiene es que la dirección, los accionistas y el gerente, son la misma persona. Por lo tanto, la toma de decisión para poner en marcha la propuesta es más factible.

## **16. RECOMENDACIONES**

De los anteriores planteamientos se recomienda:

Definir un indicador de gestión para el proceso de cargue descargue y almacenamiento de mercancías, para mayor control del mismo. Instruir a los operarios a hacer como rutina de trabajo, el llenado de las hojas de ruta de las mercancías.

Redefinición general del Manual de Calidad, realizar las actualizaciones que apliquen. Sobre la base de la Lista de Chequeo aplicada, se recomienda la actualización de la Política de la Calidad, fortalecer su Misión y Visión, replantear sus Objetivos en cantidad y tiempo.

Todos los procesos identificados en la organización deben ejecutarse según los procedimientos establecidos, ya que sólo de esta manera pueden establecerse bases sólidas para alcanzar la mejora continua.

Poner en marcha la propuesta planteada a la empresa de Transportes Rápido Putumayo Ltda. La gerencia de la empresa, consientes de su situación actual debe tomar en cuenta la propuesta planteada, ya que implementando y actualizando su Sistema de Gestión de Calidad obtendrá las siguientes ventajas:

- a. La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir sus objetivos.
- b. Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- c. El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Norma, 2013.

\_\_\_\_\_. 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos. Bogotá: Norma, 2013.

\_\_\_\_\_. GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá: Norma, 2013.

MEDINA, N. El camino de las empresas rumbo a las normas ISO 9001:2001 (paso a paso). Bogotá: Norma, 2013.

WEIHRICH, Heinz. Administración: una perspectiva global. México. D.F.: Mc Graw Hill, 1994. 180 p.

## NETGRAFIA

### Disponible en Internet:

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>.

<http://www.monografias.com/trabajos60/empresas-normasiso/> Empresas-normas-iso.shtml

<http://www.monografias.com/trabajos55/calidad-y-etica/calidad-yetica2>.

<http://www.rapidoputumayo.com/putumayo/index.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Nariño>.

[http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001).

# **ANEXOS**

**ANEXO A. TALLER DE APLICACIÓN AL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD  
PARA IDENTIFICAR LOS SERVICIOS O PRODUCTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

| LISTA DE CHEQUEO DEL SGC            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |   |   |   |   |                                       |                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|---------------------------------------|--------------------------|
| ELEMENTOS<br>DE SGC 9001            | PREGUNTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VALORACIÓN |   |   |   |   | OBSERVACIONES<br>(1 Mínimo, 5 Máximo) | DOCUMENTOS<br>DE SOPORTE |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |                                       |                          |
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |   |   |   |   |                                       |                          |
| 4.1 Requisitos generales            | La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |   |   |   |   |                                       |                          |
|                                     | El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta:<br><b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos<br><b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos<br><b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control<br><b>d.</b> La mejora continua de su eficacia.<br><b>e.</b> El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC. |            |   |   |   |   |                                       |                          |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>4.2 Requisitos de la documentación</b>   | La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.                                                                              |  |  |  |  |  |  |  |
|                                             | Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.1 Compromiso de la dirección</b>       | La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos. |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.2 Enfoque al cliente</b>               | La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |  |  |

|                                   |                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                   | Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.3 Política de la calidad</b> | La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.                                                           |  |  |  |  |  |  |
|                                   | Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad |  |  |  |  |  |  |
|                                   | La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.                                                      |  |  |  |  |  |  |
|                                   | La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.                                                                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.4 Planificación</b>          | Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.            |  |  |  |  |  |  |
|                                   | Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.                                                                               |  |  |  |  |  |  |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                                  | Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro                                                                               |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos. |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.   |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.5<br/>Responsabilidad,<br/>autoridad y<br/>comunicación</b> | La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.                                                                  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación,               |  |  |  |  |  |  |

|                                      |                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                      | implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|                                      | Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC. |  |  |  |  |  |  |
|                                      | La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización   |  |  |  |  |  |  |
| <b>5.6 Revisión por la dirección</b> | La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
|                                      | Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.                                                                                        |  |  |  |  |  |  |
|                                      | Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.                                                                              |  |  |  |  |  |  |
|                                      | Durante la revisión por la dirección se                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |
|                                      |                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|  | La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera. |  |  |  |  |  |  |  |
|  |                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |

| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS       |                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>6.1 Provisión de recursos</b> | La organización asegura que los recursos que son esenciales para implemetar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada. |  |  |  |  |  |  |
| <b>6.2 Recursos humanos</b>      | La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
|                                  | La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |
| <b>6.3 Infraestructura</b>       | Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.                            |  |  |  |  |  |  |
| <b>6.4 Ambiente de trabajo</b>   | La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                         | y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |
| <b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.1 Planificación de la realización del producto</b> | <p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p><b>b.</b> El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p><b>c.</b> El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p><b>d.</b> La definición de los registros que se deben llevar.</p> |  |  |  |  |  |  |
|                                                         | La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |  |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> | Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.                                                                  |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.              |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes. |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.3 Diseño y desarrollo</b>                  | La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |
|  | Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.                                  |  |  |  |  |  |  |
|  | Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada |  |  |  |  |  |  |
|  | Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.                                                       |  |  |  |  |  |  |
|  | Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado                                                      |  |  |  |  |  |  |
|  | La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.                                                                    |  |  |  |  |  |  |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                    | Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.                                                                           |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.4 Compras</b> | El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.                                      |  |  |  |  |  |  |
|                    | Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas. |  |  |  |  |  |  |
|                    | Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |
|                    | Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar,                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                 | <p>incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación</p>                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | <p>Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
|                                                 | <p>Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.</p>                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.5 Producción y prestación del servicio</b> | <p>La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta:</p> <p><b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran</p> <p><b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos</p> <p><b>c.</b> Las</p> |  |  |  |  |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | competencias del personal involucrado en las operaciones.<br><b>d.</b> La disponibilidad del material requerido<br><b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa. |  |  |  |  |  |  |
|  | Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
|  | Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.                                                                                                                         |  |  |  |  |  |  |
|  | Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
|  | Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |
|  | Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.                                                                                       |  |  |  |  |  |  |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                                  | Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por el, son empleados para la planificación o realización del producto. |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.                                    |  |  |  |  |  |  |
|                                                                  | Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |
| <b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b> | La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que                                                                                                              |  |  |  |  |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | dan respuesta a estos requerimientos.                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
|  | La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable. |  |  |  |  |  |  |
|  | La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.                                         |  |  |  |  |  |  |
|  | Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
|  | Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado                                                                                                         |  |  |  |  |  |  |

| 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8.1<br>Generalidades           | La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|                                | 8.2 Seguimiento y medición                                                                                                                                                                                                                                                                                   | La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.                                               |  |  |  |  |  |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC. |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.                                                                                                |  |  |  |  |  |  |
| La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.            |  |  |  |  |  |  |
| Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
| La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros                                                           |  |  |  |  |  |  |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                             | que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.3 Control del producto no conforme</b> | Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
|                                             | El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.4 Análisis de datos</b>                | La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y |  |  |  |  |  |  |

|                   |                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|                   | desarrollo de acciones de mejora.                                                                                                                              |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>8.5 Mejora</b> | La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC. |  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas                               |  |  |  |  |  |  |  |
|                   | Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas                               |  |  |  |  |  |  |  |



## **ANEXO B. TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION**

### **DIRECTOR GENERAL:**

Iván Darío Basante Quintero

En pro de el fortalecimiento de la organización de trasporte de carga RAPIDOS PUTUMAYO LTDA. Las directivas se han comprometido atravez de un proyecto realizar una implementación del Sistema De Gestión de calidad, con el compromiso de brindar en excelente servicio para que así nuestros clientes se sientan satisfechos.

Siguiendo la filosofía propia de la empresa de transporte de carga RAPIDOS PUTUMAYO LTDA. y consiente de las fortalezas que recibe, se compromete a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual todos los trabajadores deben laborar bajo un objetivo común y lograr posteriormente la certificación que respalde la calidad en la prestación del servicio el éxito común para la empresa.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:\_\_\_\_\_



## ANEXO C. TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA DESIGNACIÓN EQUIPO DE CALIDAD

IPIALES

Yo **IVAN DARIO BASANTE QUINTERO** como DIRECTOR GENERAL de la empresa de transporte de carga RAPIDO PUTUMAYO LTDA manifiesto que mediante acto administrativo interno, se ha conformado el equipo de calidad, el cual fue integrado por funcionarios de las diferentes áreas de la empresa cuyas funciones son:

GERENTE: su función es coordinar, administrar y supervisar la ejecución del proyecto en diferentes procesos.

LIDERES DE LOS PROCESOS: coordinar la implementación de los procesos  
LIDERES DE LOS PROCESOS DEL SGC. Supervisar q durante la implementación del sistema sea ajustado a la NTC- ISO-9001-2008, y es desarrollo del cronograma establecido por la empresa.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)  
Firma:\_\_\_\_\_

## ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 117 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Manual de calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente su inclusión, el manual describirá los criterios fundamentales del sistema de gestión de calidad de acuerdo con esta norma, pero en los apartados correspondientes deberá hacer referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente.

El manual de una empresa puede adoptar múltiples formatos y diversas encuadernaciones, contemplándose la posibilidad de que esté redactado en Varios volúmenes o en uno solo, que tenga las páginas cosidas o sea de hojas Intercambiables, que los volúmenes agrupen las diversas secciones o que no sean homogéneos porque cada uno de ellos agrupe documentos de distinto nivel, etc.

La norma UNE 66908 señala la obligatoriedad de que el manual contenga Normalmente o al menos haga referencia a:

- a) la política de la calidad
- b) las responsabilidades, los poderes y las relaciones entre las personas que Dirigen, realizan, verifican o revisan los trabajos que tienen una incidencia Sobre la calidad
- c) los procedimientos e instrucciones del sistema de gestión de calidad
- d) las disposiciones de revisión, actualización y gestión del manual.

En 1958 con el objeto de prestar los servicios de logística de carga y transporte a las regiones del sur del país, nació la empresa Transportes Rápido Putumayo LTDA. Cincuenta años de servicio de transporte de carga terrestre a nivel nacional e internacional, legalmente constituida, avalada por el Ministerio de Transporte. Empresa Nariñense que por hacer parte de la cadena logística del comercio internacional, ha implementado estándares y procedimientos de seguridad que la han hecho acreedora año tras año, desde 2006 de la certificación por BASC; Alianza Empresarial Internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organizaciones internacionales. Mantiene una planta de personal competente y responsable. Cuenta con agencias en; Pasto, Cali, Bogotá, Buenaventura, Medellín, e Ipiales

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 2 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

**MISION: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Trabaja para brindar el mejor servicio de transporte de mercancía por carretera, con el fin de responder a las necesidades, inquietudes y expectativas de sus clientes. Se distingue por desarrollar su trabajo bajo elevados estándares de seguridad, proyectándose hacia el mercado como una empresa competitiva, que genera rentabilidad y solidez.

**VISION: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.,** se proyecta hacia el año 2020 como una organización líder en la prestación del servicio de transporte de carga terrestre en el ámbito Nacional e Internacional, distinguiéndose por el mejoramiento continuo de sus servicios y la seguridad que ofrece a sus clientes.

**LOGISTICA:** Se ha implementado un estricto control de servicios para el transporte Nacional e Internacional de mercancías; que involucra las operaciones de cargue, descargue, transporte, almacenamiento, distribución y representación de Comercio Exterior de sus mercancías. Con la supervisión de un excelente equipo humano

**TRANSPORTE:** Servicio total de carga de importación y exportación, distribución a nivel nacional que incluye las operaciones de cargue, manejo, transporte y descargue. Contamos con agencias en las principales ciudades a nivel nacional e internacional.

Contamos con trayectos asegurados, con una cobertura de una póliza de seguros que ampara mercancía de alto y bajo riesgo en un extenso horario de tránsito respaldada por una Empresa de alta trayectoria y responsabilidad como lo es COLSEGUROS.

**POLITICAS DE CONTROL: TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Fundamentamos nuestros procesos en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

**CONTROL DE SEGURIDAD:** Generar condiciones propicias en la cadena logística de transporte que garanticen la seguridad, cumplimiento y control de la carga, de igual manera la seguridad del personal vinculado en el proceso. Contamos con una jefatura de Seguridad puesta al servicio de nuestros clientes, encargada de realizar el seguimiento a todos los vehículos despachados por la Empresa.

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 3 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**MONITOREO DE VEHICULOS EN CARRETERA:** Monitoreo Satelital, aplicando un software; Sistema de Control Logístico SCL de la empresa DESTINO SEGURO. Con puestos de control electrónicos y físicos instalados en cada una de las rutas que tiene la empresa.

\_\_\_\_\_de \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 4 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

NOMBRE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO

REVISADO Y APROBADO POR: Nombre Apellido  
 Director Gerente  
 Ciudad, MARZO DE 2013

No está permitida la reproducción de este manual de la calidad, ni distribución total o parcial, sin la autorización expresa de la dirección de la organización

COPIA N° ENTREGADA A: ORGANIZACIÓN:  
 FECHA:

| Ed. N° | Fecha    | Modificaciones   |  |  |  |
|--------|----------|------------------|--|--|--|
| 1      | 25 MARZO | Edición Original |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |
|        |          |                  |  |  |  |

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

|                                                                                   |                                                                                                             |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 5 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO.**

Una empresa prestadora de servicios de almacenamiento y transporte de carga con una amplia cobertura a nivel nacional. quienes con su alta cualificación y motivación dan la mejor respuesta del mercado en cuanto a calidad de servicio, cumpliendo lo prometido y cuidando el trato con el cliente.

La dirección de la organización está decidida a realizar los esfuerzos e inversiones necesarias para mejorar continuamente sus servicios y situarse de este modo entre las organizaciones más importantes del sector.

\_\_\_\_\_de \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 6 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REQUISITOS**

**LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTADA.** Está por implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, dicho sistema nace de la política de calidad definida por la organización y comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades y la documentación para asegurar que los procesos que Satisfagan las expectativas de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad. Con el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, la organización pretende, por un lado, consolidar los servicios que componen la actividad de la organización y, por el otro, mejorar la eficacia de cada uno de dichos servicios. En otras palabras, ganar seguridad y aumentar la rentabilidad del tiempo y del dinero. El funcionamiento de La organización bajo el esquema de trabajo del sistema de gestión aporta control a la hora de llevar a cabo los Despachos disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante su prestación y provocando, en lógica consecuencia, un aumento de la productividad de la organización y de la fidelidad de los clientes. En definitiva, aumenta la competitividad de la organización en el mercado.

Asimismo, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, Transportes Rápido Putumayo LTDA.

- Ha definido los criterios y métodos adecuados para asegurar el funcionamiento correcto y controlado de los servicios. Con ello se evitan, o por lo menos se reducen, las anomalías en los servicios (prevención)
- Dispone de un sistema de seguimiento y medición de la calidad de los servicios que permite la mejora continua de éstos al: Detectar los aspectos problemáticos del servicio, e implantar, tras un análisis minucioso, las acciones necesarias para corregir las causas de los problemas y evitar así que se repitan.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 7 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN GENERALIDADES**

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Hacer que los clientes e sientan satisfechos, cubrir las necesidades ante las expectativas de la empresa de manera confiable y segura, aplicando estándares de calidad en el almacenamiento y transporte de carga a través de las vías autorizadas por el ministerio de transporte con una metodología adecuada y personal capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Lograr un compromiso para entregar un servicio de calidad a los clientes basados en los objetivos, disminuir quejas, mejorar la calidad del servicio, cumplir con los planes establecidos en las rutas y capacitar al personal para una mejor prestación del servicio.
2. Asegurar que los servicios prestados a nuestros clientes sean de mejor estándar y que satisfagan sus necesidades en sentido.
- 3 Asegurar que las especificaciones y requerimientos que exigen nuestros clientes sean siempre satisfechas, en término de servicios.
4. Tanto empleados como el personal están consientes del compromiso de Calidad y dedican esfuerzos para que Transportes Rápido Putumayo sea contemplada como una empresa que ofrece al máximo nivel de calidad a sus clientes.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 8 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN MANUAL DE CALIDAD**

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad. Detalla la política de la calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, El Responsable de Calidad es el encargado de la elaboración, distribución, implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual, para lo cual cuenta con la colaboración de todos los departamentos. El Manual se revisa, al menos, una vez al año, aunque no sea preciso introducir ningún cambio. El Director General aprueba el Manual. En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para la prestación de los servicios.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 9 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

**LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Tiene establecida un sistema para la revisión y aprobación de documentos y datos antes de su distribución, para asegurar que se dispone de los mismos en los lugares adecuados y en la edición vigente. El Responsable de Calidad es el encargado de realizar estas tareas.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.

Una vez aprobado un documento, el Responsable de Calidad entrega un ejemplar a las personas adecuadas, por sus funciones o por su relación con el proceso, y archiva el original. Con el fin de evitar el uso de documentos y datos obsoletos:

- Se dispone de una Lista de Control y Distribución de Documentación del sistema en la que figuran todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad con su edición vigente y sus destinatarios.
- Los documentos obsoletos se destruyen excepto, el original, que se identifica adecuadamente. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad no es inalterable. Se actualiza cuando a juicio del Responsable de Calidad hay motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, etc.). Las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad que normalmente originan las actualizaciones de documentación son la realización de una auditoría interna, la reunión anual de revisión del sistema, las indicaciones de un responsable de departamento, etc.

Los cambios en los documentos y datos son realizados y aprobados por las mismas funciones que elaboraron y aprobaron la edición previa. En los documentos actualizados se identifica claramente las diferencias respecto al documento anterior. El personal de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA** que recibe documentación de origen externo relativa a la actividad de la organización tiene la responsabilidad de revisarla, de decidir si es de interés para la organización y de comunicar su existencia al Responsable de Calidad.

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 10 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN CONTROL DE LOS REGISTROS**

Para el control del negocio y en la gestión de la calidad es preciso demostrar que se han llevado a cabo ciertas actividades o que se han cumplido con unos requisitos determinados. Esta información es la que se conoce como registros de la calidad y puede presentarse en formato papel o informático.

En la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Se ha fijado los registros necesarios para una gestión de la calidad eficiente. También se ha definido durante cuánto tiempo deben conservarse estos registros, dónde se encuentran y al cabo de cuánto tiempo pueden destruirse.

Todos los registros son recuperables y la protección de los mismos, independientemente del formato en el que se presenten, está asegurada por las prácticas habituales en estos casos.

Al igual que ocurre con la documentación del sistema, los registros de la calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 11 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

## **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** tiene como compromiso prioritario con sus empleados, colaboradores, socios y clientes velar constantemente por la calidad de los servicios prestados por la organización. Para esta organización calidad significa que los servicios deben cumplir en todo momento con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios y legales. Para cumplir con el fin anterior, la Dirección implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y dota a la organización con los recursos adecuados.

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como política de la calidad y las características concretas de los servicios que la organización se plantea mejorar cada año son los objetivos de la calidad. Una vez al año la Dirección y los responsables de cada departamento revisarán en una reunión que todo lo relativo a la calidad funciona como se esperaba y se emitirá un acta de dicha reunión.

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN ENFOQUE AL CLIENTE**

La Dirección de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Se asegurará que el Departamento Comercial identifica correctamente las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiéndolas en requisitos a cumplir.

La política de la calidad de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** tiene como fin, única y exclusivamente, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas servicio tras servicio.

Esto se ha conseguido y se seguirá consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

Atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionando las soluciones a sus servicios más adecuadas en cada caso Cumplir fechas de entrega Resolver rápidamente cualquier incidencia, Dar un trato servicial

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 12 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

Esta política debe ser entendida y asumida por todos, considerándose esta Dirección como la primera en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas. Anualmente se definirán unos objetivos coherentes con lo anterior, que todos deberemos tratar de cumplir.

#### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD**

La Dirección establece objetivos de la calidad relacionados con la política de la calidad. Los objetivos representan normalmente aspectos relacionados con el producto para los que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado, esta es la razón por la cual el indicador escogido debe ser medible.

Los objetivos se revisan en las reuniones periódicas con el Responsable de Calidad y en la revisión anual del sistema. Tanto los objetivos como su seguimiento se encuentran registrados y su evolución es difundida al personal. Los plazos para la consecución de los objetivos de la calidad se fijan normalmente entre uno y dos años.

#### **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.**

El Sistema de Gestión de la Calidad deriva de la secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos existen criterios de aceptación/rechazo y acciones para asegurarse que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa.

La calidad del servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de estos procesos. Para tener una idea de lo acertado o no que es ese funcionamiento, la organización establece indicadores de la calidad. Si a un indicador de la calidad se le fija un límite a alcanzar en un periodo de tiempo determinado, pasa a denominarse objetivo de la calidad.

Los cambios introducidos en los procesos implican evidentemente cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Las auditorías internas y las revisiones periódicas del sistema son las herramientas que permiten analizar si se mantiene la Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad o si, por contra, presenta carencias y deben emprenderse acciones correctivas

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 13 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

Desde su fundación, la estructura de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO** ha evolucionado hasta convertirse en una dinámica organización capaz de dar las respuestas más eficientes a las necesidades más variadas.

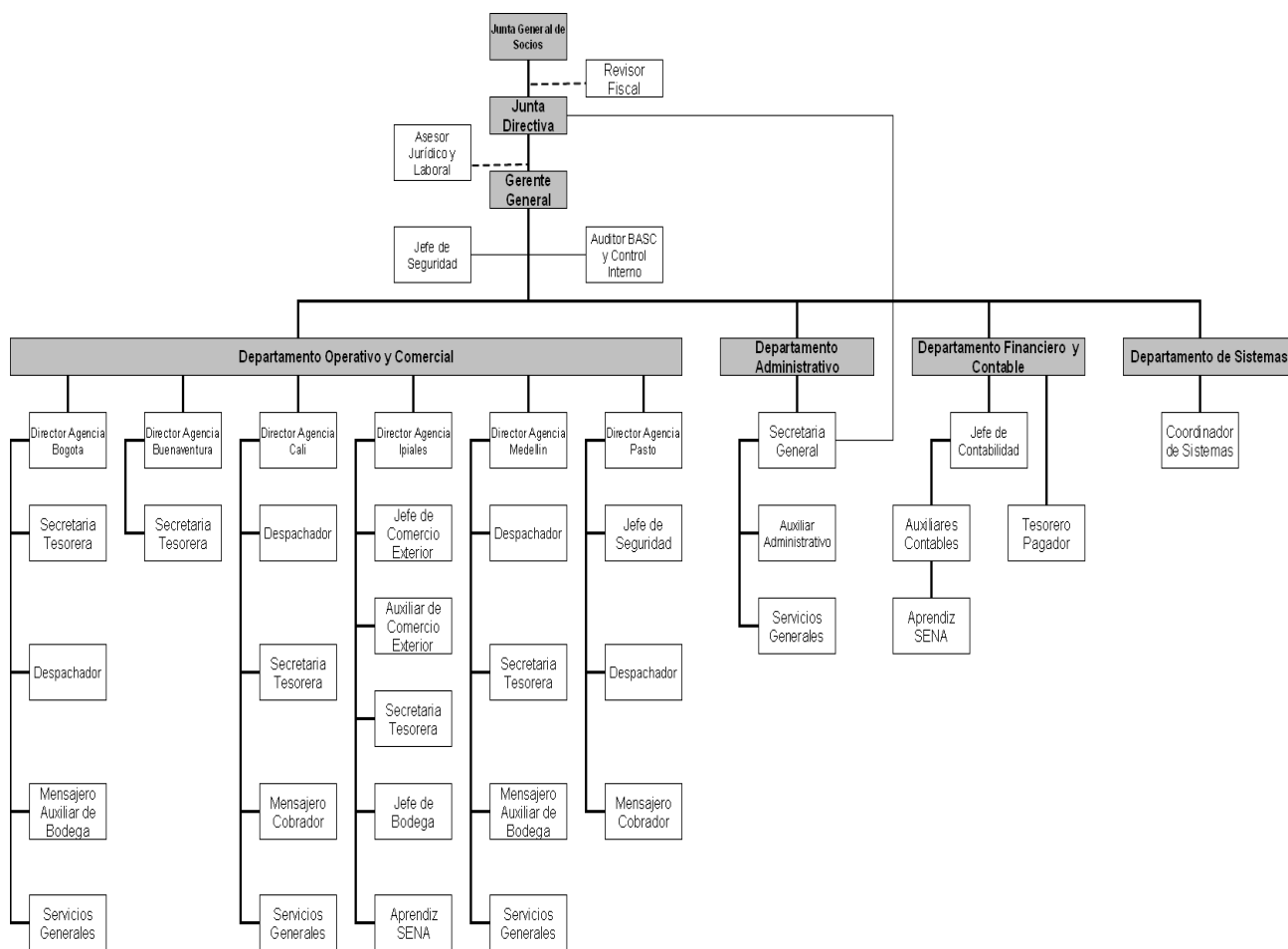
La Dirección siempre ha procurado seleccionar a las personas más adecuadas en función de su experiencia y formación y les ha asignado y comunicado las responsabilidades y autoridad convenientes. Un organigrama jerárquico, funcional de la organización es el que figura en los proceso estratégico de la empresa.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                   |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b><br><b>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO</b><br><b>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 14 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|



#### CONVENCIONES

- Linea de Asesoría Interna
- Linea de Autoridad o Dependencia
- - - - - Linea Staff (Asesoría)

NOTA: El cargo Servicios Generales de las Agencias Bogotá, Cali y Medellín tiene una jornada laboral de medio tiempo.

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 15 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN    RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El Director Gerente de **TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Designa como Representante de la Dirección al Responsable de Calidad y le confiere la autoridad y responsabilidad para gestionar y controlar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo establecido en el presente Manual de la Calidad y en los procedimientos correspondientes.

El Responsable de Calidad asume las funciones que en el Manual de la Calidad y en los procedimientos aparecen indicadas para éste cargo y que se pueden agrupar en dos líneas: el seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad y la difusión de información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN    RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA**

La Dirección de la organización difundirá al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: objetivos, estadísticas de incidencias, resultados de auditorías, etc. con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora de la calidad de los servicio.

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERALIDADES**

Para comprobar la correcta implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y valorar su eficiencia respecto a la política y objetivos de la calidad, la Dirección lleva a cabo una revisión anual del mismo detectando las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen oportunas. La revisión del sistema se registra en un acta.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                             |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 16 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

Fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión:

- Los informes de las auditorías internas y de revisiones
- La información a incidencias y funcionamiento de los proceso
- La información relativa a acciones correctivas y preventivas
- La información relativa a la satisfacción del cliente
- La evolución de los indicadores u objetivos de la calidad.

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

Revisión del sistema y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos

La mejora del servicio

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 17 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROVISIÓN DE LOS RECURSOS**

La Dirección de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA** (O en su defecto quien la empresa decida). Se compromete con el espíritu y contenido de la política de calidad facilitando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Los diversos responsables de cada departamento o actividad informan al Director Gerente por escrito, de las diversas necesidades de recursos, tanto humanos como materiales, que se deberían incorporar o adquirir para cumplir con los requisitos de los clientes y/o para mejorar la realización de los servicios.

Los responsables de departamento deben aportar la máxima información acerca de los motivos por los cuales debe procederse a la incorporación de ese recurso y del coste estimado, así como de las ventajas que se obtendrán en el futuro y su planificación de entrada en la organización.

El Director Gerente contesta a estos informes y puede hacerlo bien sobre el mismo informe o en un informe que responda a varias solicitudes aportando las razones por las cuales se acepta o deniega la incorporación del recurso.

El Director Gerente, a la vista del presupuesto previsto y de la evolución económica de la organización, asigna total o parcialmente los medios oportunos y dispone una planificación de recursos.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b></p> | <p><b>Código:</b></p> <p><b>Vigencia:</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 18 de 29</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS GENERALIDADES**

**LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Ha definido en los Perfiles de Puesto los requisitos necesarios de formación básica y adicional de cada una de las funciones de la organización que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.

## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS COMPETENCIA, FORMA DE CONCIENCIA**

A los empleados nuevos se les realiza una formación inicial consistente en una presentación básica de la organización, de su Sistema de Gestión de la Calidad, de la importancia de su puesto de trabajo en la consecución de la calidad y de las esperanzas profesionales respecto a ellos.

## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS INFRAESTRUCTURA**

**LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Define, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye Las bodegas, los vehículos, el espacio de trabajo, el sistema informático y las comunicaciones. Para mantener en perfecto estado de funcionamiento la maquinaria y equipos críticos de trabajo se dispone de un Procedimiento de mantenimiento.

## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS AMBIENTE DE TRABAJO**

**LA EMPRESA DE TRANSPORETS RAPIDO PUTUMAYO** define y gestiona el ambiente de trabajo necesario para el desarrollo satisfactorio de los servicios prestados.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 19 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

## **REALIZACIÓN DEL SERVICIO PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

La gestión de la calidad de **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO**. Está definida y descrita en este Manual y planificada en los procedimientos e instrucciones vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad.

No obstante, para satisfacer las exigencias de un nuevo cliente se considera la realización de acciones adicionales que faciliten el cumplir con dichos requisitos, es decir, se estudia la modificación o creación de procedimientos, instrucciones, registros, incorporación de recursos, nuevos procesos, nuevas pautas y puntos de inspección, criterios de aceptación del servicio, etc. Si los requisitos del nuevo cliente obligan a disponer de acciones adicionales o específicas, las acciones particulares para este cliente se reflejan en un documento que se denomina Plan de Calidad. El Responsable de Calidad es el encargado de detectar las necesidades de elaboración de Planes de Calidad y del desarrollo y elaboración de los mismos.

## **REALIZACIÓN DEL SERVICIO PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE, REQUISITOS DEL SERVICIO**

Para cada uno de los servicios ejecutados por la organización es preciso realizar un estudio minucioso de sus requisitos, dado que será preciso definir el servicio que mejor satisfaga las expectativas, declaradas o no, de un mercado lo más amplio posible.

Para conocer si nuestro servicio satisface al mercado en general es necesario realizar un estudio de prospección del mismo a fin de comprobar si va a contar con una aceptación inicial, además será preciso conocer los requisitos explícitamente solicitados por el cliente, incluyendo los relativos a las operaciones previas al momento de su utilización o disfrute y aquéllos que pueden contribuir a proporcionarle una satisfacción por encima de sus expectativas, lo que nos va a garantizar su fidelización.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 20 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

## **REALIZACIÓN DEL SERVICIO, REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS.**

**OBJETO:** Revisión de requisitos del servicio es asegurar que la empresa controla la calidad de los contratos que se establecen con sus clientes en lo referente a los siguientes puntos

- Definición y documentación adecuada de todos los requisitos.
- Resolución de cualquier diferencia que se presente entre los requisitos del contrato y los de la oferta.
- La Empresa tiene la capacidad suficiente para cumplir los requisitos del contrato con el cliente.

**ALCANCE:** El alcance del presente apartado se extiende a la totalidad de los contratos suscritos por la empresa y comprende desde el momento de la recepción de la petición de oferta, hasta la entrega total de los servicios incluidos en el contrato.

**ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES:** El Departamento Comercial asume íntegramente las responsabilidades señaladas en este apartado. El Jefe de dicho Departamento da el visto bueno a todos los contratos, con anterioridad al comienzo de su fabricación, El Jefe de Administración Comercial es responsable ante él del estudio de los contratos en cuanto a plazos y precios y el Jefe de la Oficina Técnica Comercial, se responsabiliza de garantizar que la empresa tiene capacidad técnica suficiente para conseguir los requisitos técnicos del pedido.

**MODIFICACIONES DEL CONTRATO:** El Jefe del Departamento Comercial pone en conocimiento de los Jefes de Administración Comercial y de Oficina Técnica Comercial, cualquier modificación del contrato acordada con el cliente, quienes, tras consultar con El Jefe de bodega estudian dicha modificación y le informan acerca de las posibles modificaciones en precio, plazo o condiciones de la entrega

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 21 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

Al objeto de controlar que se han definido y documentado adecuadamente todas las especificaciones de calidad, que no existen diferencias sustanciales entre los diversos documentos que componen el contrato y que la empresa tiene la capacidad suficiente para satisfacer los requisitos del mismo, se establecerá un sistema de revisión de contratos, de acuerdo con los siguientes principios.

El sistema de revisión del contrato incorporará todos los documentos oficiales que definen el mismo, como pueden ser petición de oferta, ofertas, anexos, planes de inspección y pruebas y actas de reuniones en las que se hayan tomado decisiones que modifiquen o complementen las condiciones contractuales.

### **REALIZACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

**OBJETO:** El objeto de este procedimiento es establecer los sistemas de evaluación de la satisfacción de los clientes y proceder a implantar las mejoras consecuentes con los resultados de dicha evaluación.

**ALCANCE:** Se pretende evaluar la satisfacción de la totalidad de los clientes para la totalidad de servicios de la organización.

**ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES:** El Departamento Comercial asume íntegramente las responsabilidades señaladas en este apartado. Para el estudio de los resultados de la evaluación y el desarrollo de las mejoras consiguientes se forma una comisión en la que participan representantes de Comercial, Fabricación, Administración y Diseño.

**ENCUESTAS PARA LOS CLIENTES:** Con una frecuencia al menos anual, un agente del Dpto. Comercial visitará a cada cliente y le propondrá cubrir una encuesta sobre su satisfacción, desglosada según los siguientes conceptos, ofreciéndose para darle toda la información que necesite sobre la interpretación y objetivos de la encuesta, e incluso para ayudarlo en la confección de la misma.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 22 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

**CÁLCULO INTERNO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES:** El Dpto. Comercial está encargado de recopilar, de entre sus propios datos, los necesarios para el cálculo de la satisfacción de los clientes respecto a los siguientes indicadores:

- Índices de reclamaciones de clientes
- Cumplimiento de plazos de entrega
- Reducción de plazos de entrega
- Resultados de auditorías de producto
- Coste de los servicios postventa extraordinarios
- Premios o galardones de calidad recibidos

**ESTUDIO DE LOS INDICADORES E IMPLANTACIÓN DE MEJORAS:** Bajo la coordinación del director Comercial se forma un equipo de trabajo encargado de estudiar los datos procedentes de las encuestas de clientes y de los índices internos de cumplimiento, al objeto de transformar los resultados obtenidos en oportunidades de mejora de la satisfacción. Los estudios se realizarán, al menos, una vez cada seis meses y el equipo deberá diseñar las modificaciones oportunas en las actividades encuestadas, implantarlas en los procesos pertinentes y evaluar los resultados de su implantación.

El equipo está formado por representantes de los Dpto. Comercial, Administración, actuando como secretario el responsable de Calidad y estará asistido por cuanto personal de dichas secciones se considere oportuno.

**COMUNICACIONES Y REGISTROS:** Se pasa comunicación a Dirección de todas las mejoras implantadas, las cuales quedan registradas en el Dpto. de Calidad, a los efectos de la revisión del Sistema

- **DISEÑO Y DESARROLLO:** El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de La empresa de transporte. No incluye requisitos para el diseño y desarrollo por no realizar la organización actividades de este tipo.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 23 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

- COMPRAS PROCESO DE COMPRAS: La adquisición de, equipos o servicios que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios ofrecidos por **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Sigue en una sistemática definida para asegurar que cumplen con las características o requisitos especificados.

-COMPRAS INFORMACIÓN DE COMPRAS: Los documentos de compras indicarán de forma inequívoca la descripción del servicio solicitado, cantidad y precio y, si es necesario, otras características, como su plazo de entrega o forma de pago.

- COMPRAS VERIFICACIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS: Es responsabilidad de todo el personal, en especial del personal de bodega de papelería poner especial atención la actuación de los proveedores para **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Debido a los problemas de calidad que pueden derivarse de dichos proveedores

- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN: **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO.,** ha establecido una sistemática para garantizar que la elaboración servicio y de almacenaje se llevan a cabo en condiciones controladas.  
Órdenes de pedido son gestionadas por el Departamento comercial de la siguiente forma:

Recepción de los requisitos del cliente vía fax o teléfono.

Verificación del tipo de producto

Envío del producto al cliente

**LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Tiene implantadas actividades de mantenimiento preventivo que permiten asegurar y mantener la capacidad de la maquinaria y equipo de la planta de trabajo.

\_\_\_\_\_De \_\_\_\_de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma:

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 24 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

-PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Cuando por las especiales condiciones de trabajo no sea posible la medición y el seguimiento de los servicios resultantes, de forma que los fallos solamente pueden detectarse en el momento de su utilización o del disfrute del servicio, deberán validarse los procesos de producción y prestación de servicio correspondientes, a fin de que puedan demostrar previamente la suficiente capacidad para conseguir los requisitos establecidos

-IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD: En el caso de que los servicios sean susceptibles de identificación y trazabilidad, la organización establecerá sistemas que desarrollen estos dos conceptos a lo largo de todos los procesos de realización.

Como elemento imprescindible para la identificación y trazabilidad de los servicios se hace uso de la Hoja de ruta

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 25 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

### **MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA GENERALIDADES**

Mediante procesos de medición, análisis y mejora la organización establecerá sistemas para garantizar

- La conformidad del servicio con los requisitos planificados
- El cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y de sus procedimientos para prestar el servicio
- La mejora continua del sistema y de sus procesos.

Para conseguirlo se planificarán las correspondientes acciones y se utilizarán las herramientas adecuadas entre las que se incluirán las técnicas estadísticas.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Para determinar los niveles de calidad del servicio, LA **EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Consulta la opinión del cliente a intervalos de tiempo regulares, con el fin de detectar áreas o aspectos puntuales del servicio a mejorar y de determinar su grado de satisfacción

El resultado de la consulta de la opinión de los clientes es tenido muy en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio y constituye una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender acciones correctivas.

**AUDITORIA INTERNA:** Las auditorías sirven para confirmar que las actividades englobadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se llevan a cabo de forma satisfactoria.

Los pasos a seguir para alcanzar el fin anterior son los siguientes:

- Lectura de los procedimientos
- Observación de los procedimientos que se están realizando
- Entrevistas con las personas que los llevan a cabo
- Repaso de los registros existentes

La información obtenida de las auditorías se utiliza en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad realizada anualmente por la Dirección , Cuando una auditoría interna revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema se desarrollan las acciones de mejora necesarias como, por ejemplo. *Puntualidad en la entrega de mercancías, respaldo total por pérdidas o daños.*

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 26 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS:** Cuando en los diversos procesos no se alcanzan los resultados esperados, **LA EMPRESA DE TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.** Inicia las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

La representación del ciclo de la mejora continua enunciado por Stewart y por Deming, es perfectamente aplicable a la mejora de procesos, tras la planificación correcta de los mismos mediante estudio y redacción de los procedimientos correspondientes, éstos pasan a realizarse de acuerdo con lo expresado en los mismos. Posteriormente es necesario que la realización del proceso sea coincidente con su planificación.

**MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS:** Durante los sucesivos procesos de prestación del servicio, la organización establecerá un sistema de seguimiento y verificación, a fin de comprobar que éste cumple las especificaciones determinadas para cada situación. Las actividades de verificación a lo largo del proceso, contrastarán las características del servicio con los criterios de aceptación y rechazo establecidos en la definición del producto, con objeto de determinar la posibilidad de su liberación o expedición, reflejando el resultado en un registro en el cual debe figurar el responsable o responsables que autorizan esta circunstancia.

No se producirá la liberación del servicio hasta que los registros proporcionen la evidencia de que se cumplen los requisitos establecidos, a menos que una autoridad pertinente declare su especial aprobación o sea el cliente quien acepta el servicio prestado.

Se señala la obligación de verificar el cumplimiento de las especificaciones de los servicios. Durante la ejecución del proceso se realizarán las verificaciones previstas en los procedimientos o planes de calidad, de forma que ningún servicio sea dado de paso sin conocer los resultados de las mismas y si esto no se cumple, se identificará el servicio a fin de poder recuperarlo, si posteriormente se demuestra su no conformidad. Al final del proceso se realizarán las verificaciones finales previstas en los procedimientos o planes de calidad con el fin de comprobar el cumplimiento total de las especificaciones, sin que pueda autorizarse la expedición o liberación de ningún servicio que no haya cumplido este trámite y estén disponibles y aprobados los documentos que puedan acreditarlo.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 27 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

**CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME:** La organización establecerá un procedimiento documentado en el que se definirán las responsabilidades y el tratamiento de los servicios que no hayan alcanzado la conformidad, en cualquiera de las actividades de verificación a que haya sido sometido. Dicho servicio deberá identificarse como no conforme a fin de evitar su utilización o su entrega posterior registrando debidamente esta circunstancia.

-Las acciones para corregir la no conformidad, con la condición de que, una vez eliminada, el servicio deberán someterse a corregirlas.

-la posible concesión por una autoridad pertinente o por el propio cliente, para la autorización de uso, liberación o entrega circunstancia que deberá registrarse de forma conveniente

-el sistema para impedir la utilización que hubiera sido planificada. La organización adoptará medidas especiales cuando la no conformidad sea detectada durante la utilización del servicio o con posterioridad a la entrega a fin de corregir o prevenir los efectos perjudiciales derivados de esta situación

Existe un procedimiento para evitar que se utilicen, instalen o suministren servicios no conformes con las especificaciones, mediante una correcta evaluación de los parámetros de diseño, los procedimientos de identificación definidos anteriormente, la clasificación por medio de persona responsable, la separación de los no aceptados de la línea de presentación y prestación del servicio de almacenamiento ya transporte de carga y la notificación a los servicios a quienes pueda afectar

-Recuperables mediante el tratamiento adecuado

-aceptables con o sin reparación, mediante autorización escrita del cliente

-reclasificables a otro nivel de calidad o para otras aplicaciones

-irrecuperables

**ANÁLISIS DE DATOS:** El seguimiento y la medición de los procesos y de los servicios dan lugar a una serie importante de datos, como resultado de las distintas evaluaciones, que deben ser tratados y analizados con el fin de conseguir no solamente la eficacia del sistema de gestión de calidad sino también la posibilidad de su mejora o de su adaptación a las cambiantes situaciones del entorno. El tratamiento y análisis de los datos recopilados nos informa sobre.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firma

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 28 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

- La percepción de calidad del cliente sobre el servicio que le suministramos,
- La calidad del servicio prestado en relación con la totalidad de sus requisitos
- Posibilidad de aplicar la mejora continua a los procesos y servicios
- La posibilidad de mejorar el suministro de los proveedores.

Siendo la estadística la ciencia de las mediciones, desarrolla un papel fundamental en los sistemas de calidad, dado que supone una herramienta fundamental para el autocontrol y la prevención de defectos aplicando técnicas de resolución de problemas

**MEJORA CONTINUA:** Las distintas acciones incluidas en el sistema como las auditorías internas, el análisis de los datos, la revisión del sistema y las acciones correctivas y preventivas, deben aplicarse para promover la mejora continua del sistema de gestión

**ACCION CORRECTIVA:** En el momento en que se detecte una no conformidad, la organización debe estar preparada para corregirla y para eliminar definitivamente la causa o causas que la han originado, con el fin de que nunca vuelva a producirse.

Para conseguirlo se establecerá un procedimiento documentado que señale el proceso de acciones a tomar, que deberán ser apropiadas a la importancia del defecto detectado y que incluirá

- El estudio de las no conformidades internas y detectadas por los clientes,
- La determinación de las causas que las hayan podido producir,
- La eliminación o modificación de las causas que eliminen los efectos graves

En cuanto se produzca una no conformidad en el servicio, valorada por encima de los niveles aceptables de precisión quien la haya detectado en el proceso de “acción correctora” que consiste en la apertura de un expediente de actuación según el impreso cuyo modelo se adjunta, y su envío al jefe del proceso, el cual será responsable de establecer la acción correctora correspondiente, aplicarla y hacer el seguimiento de su puesta en marcha, hasta la corrección definitiva de la no conformidad. Las reclamaciones de los clientes serán transmitidas en su totalidad al responsable de calidad, quien iniciará el proceso de acción correctora dando cuenta al responsable del proceso en donde se produjo la no conformidad a fin de que se apliquen de inmediato las modificaciones necesarias para su resolución. Posteriormente el cliente será informado de la acción emprendida y se indagará si se han producido perjuicios, a fin de estudiar su posible compensación

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD<br/>EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAPIDO<br/>PUTUMAYO LTDA.</b> | <b>Código:</b><br><br><b>Vigencia:</b><br><br><b>Versión: 1</b><br><br><b>Página 29 de 29</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

**ACCION PREVENTIVA:** La organización deberá establecer un procedimiento documentado para el estudio y aplicación de acciones preventivas que eliminen las causas de potenciales no conformidades y que sean apropiadas a los efectos que puedan esperarse de dichas no conformidades y que sean apropiadas a los efectos que puedan esperarse de causas.

El estudio de las no conformidades potenciales  
 La evaluación de los efectos y la determinación de las causas,  
 La eliminación o modificación de las causas que eliminen los efectos perjudiciales,  
 El Control de la eficacia de las medidas correctivas adoptadas y la confirmación  
 el registro los resultados de las acciones tomadas.

Independientemente de las acciones preventivas puestas en práctica durante la fase de diseño, la detección de servicios no conformes da lugar a un proceso documentado de estudio e implantación de las acciones de mejora correspondientes. Dicho proceso establece la responsabilidad y la autoridad para analizar las causas, determinar acciones correctoras, ejecutarlas y comprobar su eficacia.

Dichas acciones se estudian bajo el aspecto de la prevención, de forma que se implanten soluciones definitivas que den lugar a la erradicación permanente de las causas de rechazo.

Sírvase de conformidad y aplicación para la empresa de TRANSPORTES RAPIDO PUTUMAYO LTDA.

\_\_\_\_\_ De \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Responsable del proyecto (R.P)

Firm

## ANEXO E. MANIFIESTO DE CARGA ELECTRONICO

|                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD<br/>BASC</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO MANIFIESTO DE CARGA<br/>ELECTRONICO</b></p> | <p><b>Código: P-01-LO</b></p> <p><b>Vigencia: 01-01-09</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 146 de 9</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **OBJETIVO:**

Normalizar el procedimiento para diligenciar el manifiesto de carga y las remesas adjuntas, dentro de un aplicativo WEB en modo seguro, y con control de acceso y seguimiento mediante firma digital provista por Certicámara en la empresa Transportes Rápido Putumayo Ltda.

### **RESPONSABLE:**

Es responsabilidad única del Coordinador de Sistemas, quien custodia y dispone de la clave de acceso a la plataforma del Ministerio de Transporte y la firma digital para certificar los manifiestos electrónicos. La responsabilidad en la digitación de la información para la elaboración de los manifiestos está en los despachadores de las agencias. La supervisión del correcto uso de los manifiestos electrónicos y de la firma digital la realiza el Gerente General.

### **POLÍTICA:**

- Expedir el Manifiesto de Carga electrónico en el momento de efectuar la movilización de la mercancía dentro del territorio nacional.
- Los datos que contenga el Manifestó de Carga deberán asegurar la correcta información que sea completa, legible, exacta y verificada.
- El conductor deberá obligatoriamente firmar y ubicar su huella dactilar en el formato de Manifiesto de Carga ya impreso en el momento de iniciar el viaje, aceptando los datos registrados en el documento.
- No se puede reciclar la papelería impresa con manifiestos electrónicos, así estos contengan errores o estén anulados.
- Los Despachadores y el Coordinador de Sistemas deberán tener en sus equipos de computo claves de acceso e ingreso restringido por usuario y clave y una contraseña después de un corto tiempo de inactividad de la máquina.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

- Orden de cargue
- Cumplido o Remesa
- Registro Manifiesto de Carga (R-03-LO)
- Instructivo para el diligenciamiento del formato de Manifiesto de Carga electrónico.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD<br/>BASC</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO MANIFIESTO DE CARGA<br/>ELECTRONICO</b></p> | <p><b>Código: P-01-LO</b></p> <p><b>Vigencia: 01-01-09</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 2 de 9</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <p><b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden de cargue</li> <li>- Cumplido o Remesa</li> <li>- Registro Manifiesto de Carga (R-03-LO)</li> <li>- Instructivo para el diligenciamiento del formato de Manifiesto de Carga electrónico.</li> </ul> |                         |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>DESARROLLO:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| PASO                                                                                                                                                                                                                                                                                      | RESPONSABLE             | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                         | COORDINADOR DE SISTEMAS | Configurar la computadora con el respectivo certificado digital para el acceso al sistema WEB a través de internet.                                                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | A través de Internet ingresa a la plataforma del Ministerio de Transportes; ingresando los datos del usuario y las claves correspondientes.                                                                                                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | Reúne toda información; el orden de cargue, cumplido, facturas de las mercancías transportadas, documentos originales en mano del conductor y el vehículo; obviamente confrontados con las hojas de vida y revisados en su legalidad y vigencia. |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | Digita en la base de datos, la información requerida, revisada y completa de PERSONAS Y EMPRESAS (Remitentes, Destinatarios, Propietarios de Vehículos), CONDUCTORES Y VEHÍCULOS.                                                                |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | Diglita toda la información requerida para asignar remesas y para la elaboración del manifiesto de carga electrónico.                                                                                                                            |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                         | JEFE DE DESPACHOS       | Revisa y complementa la información requerida.                                                                                                                                                                                                   |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | Imprime el manifiesto en original y tres copias                                                                                                                                                                                                  |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EL DESPACHADOR          | Entrega al conductor el original y una copia.                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD<br/>BASC</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO MANIFIESTO DE CARGA<br/>ELECTRONICO</b></p> | <p><b>Código: P-01-LO</b></p> <p><b>Vigencia: 01-01-09</b></p> <p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Página 3 de 9</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                         |                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | EL CONDUCTOR            | Firma el manifiesto y coloca su huella dactilar                                                                                                         |
| 10 | EL CONDUCTOR            | Devuelve el manifiesto y sus copias firmadas.                                                                                                           |
| 11 | EL DESPACHADOR          | Entrega al conductor el original y una copia.                                                                                                           |
| 12 | EL CONDUCTOR            | Hace su viaje. Entrega la carga en destino y hace firmar al cliente o destinatario el cumplido y las facturas que se requieran de la firma de recibido. |
| 13 | EL DESPACHADOR          | Archiva una copia en la AZ seguimiento BASC y otra copia lo archiva en la carpeta de la década.                                                         |
| 14 | EL CONDUCTOR            | Regresa de viaje y entrega al Jefe de Despachos el Original del Manifiesto de Carga, cumplidos y facturas debidamente firmadas                          |
| 15 | EL DESPACHADOR          | Lo revisa con los documentos anexos y confronta con la información que reporta el Jefe de Seguridad con respecto a la entrega de mercancía en destino.  |
| 16 | EL DESPACHADOR          | Verifica si hay faltantes, descuentos, pagos que los remitentes hacen al transportador, faltantes, etc.                                                 |
| 17 | EL DESPACHADOR          | Cumple la planilla. Coloca un sello de CUMPLIDO TOTAL o CUMPLIDO PARCIAL, según el caso al respaldo de la planilla.                                     |
| 18 | JEFE DE DESPACHOS       | Entrega al Conductor la Planilla cumplida.                                                                                                              |
| 19 | EL CONDUCTOR            | Entrega la Planilla a Tesorería para su liquidación y pago.                                                                                             |
| 20 | COORDINADOR DE SISTEMAS | Verifica diariamente la correcta elaboración de los manifiestos de carga electrónico para que se realicen de la manera más eficiente.                   |
| 21 | COORDINADOR DE SISTEMAS | Tres veces al mes se realiza auditoria confrontando la parte contable con los manifiestos que se han reportado al ministerio de transporte.             |
| 22 |                         | <b>FIN</b>                                                                                                                                              |