

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA TRANSFERAR S.A.S.
BAJO LA NTC ISO 9001:2008**

ANDREA JULIANA JEREZ ARDILA
CÓD. 000116932

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACION
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2013

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA TRANSFERAR S.A.S.
BAJO LA NTC ISO 9001:2008**

ANDREA JULIANA JEREZ ARDILA
CÓD. 000116932

Director:
WILLIAM HOYOS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACION
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2013

NOTA DE ACEPTACIÓN

El documento presentado a continuación fue calificado y aprobado por los calificadores nombrados por el comité académico, bajo las normas vigentes de la universidad.

Firma del Director del Jurado

Firma del calificador

Firma del calificador

Bucaramanga, ____ de _____ de 2013.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	13
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	13
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	13
1.3. SERVICIOS	13
1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS Y DIRECCIÓN	13
1.5 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.6 ORGANIGRAMA TRANSFERAR S.A.S.	15
1.7 MISIÓN Y VISIÓN	16
1.8 MAPA DE PROCESOS	16
1.9 EQUIPO HUMANO Y VALORES CORPORATIVOS	17
2. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA	19
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE	50
4. ANTECEDENTES	51
5. JUSTIFICACIÓN	53
6. OBJETIVOS	54
6.1 OBJETIVO GENERAL	54

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	54
7. MARCO TEÓRICO	55
8. ETAPAS DESARROLLADAS	62
9. MANUAL DE CALIDAD	64
10. IMPLEMENTACIÓN	76
11. DIAGNÓSTICO FINAL	78
12. CONCLUSIONES	105
13. RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
WEBGRAFÍA	109
ANEXOS	11

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Organigrama Transferar S.A.S.	15
Gráfica 2. Mapa de Procesos	17
Gráfica 3. Diagnóstico inicial de la empresa	45
Gráfica 4. Lealtad frente al servicio	48
Gráfica 5. Grado de satisfacción	49
Gráfica 6. Grado de Importacia Vs Satisfacción con nuestro servicio, inicial	49
Gráfico 7. Mapa de Procesos	68
Gráfica 8. Jerarquía documental de los registros del sistema de Gestión.	72
Gráfica 9. Diagnóstico final de la empresa	99
Gráfica 10. Satisfacción final	101
Gráfica 11. Grado de Importancia Vs Satisfacción con nuestro servicio, final	102

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. EPS Empleados Transferar SAS	14
Tabla 2. Caja de Compensación empleados transferar SAS	14
Tabla 3. Fondo de pensión empleados transferar SAS	14
Tabla 4. Lista de chequeo diagnóstico inicial	21
Tabla 5. Intenciones de calidad	64
Tabla 6. Indicadores de Gestión de Calidad	66
Tabla 7. Lista de chequeo diagnóstico final	78
Tabla 8. Informe de Auditoría Interna	103

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual de Funciones	111
Anexo B. Formato de entrevista laboral	125
Anexo C. Formato de entrega de dotación	127
Anexo D. Formato de control de la dotación	128
Anexo E. Plan de mantenimiento	129
Anexo F. Formato de seguimiento del servicio	133
Anexo G. Encuesta de satisfacción	134
Anexo H. Formato de Control de los exámenes médicos	136
Anexo J. Caracterizaciones	137
Anexo K. Formato de lista de chequeo	145
Anexo L. Formato de Acciones Preventivas	160
Anexo M. Formato de Acciones Correctivas	161
Anexo N. Formato de Auditoría	162
Anexo O. Formato de Informe de Auditoría interna	163
Anexo P. Formato de Asistencia a capacitación	165
Anexo Q. Sensibilización del personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S evidenciando la importancia y los beneficios que trae la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008.	166

Anexo R. Capacitación del personal de la empresa Transferar SAS donde se dio a conocer qué es el sistema de Gestión de calidad y qué beneficios trae para la organización.

169

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA TRANSFERAR S.A.S. BAJO LA NTC ISO 9001:2008

AUTOR: Andrea Juliana Jerez Ardila

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: William Hoyos

RESUMEN

Una organización se ve afectada por el mercado, la demanda, la competencia y la toma de decisiones por parte de las directivas de la empresa, hoy en día, es necesario participar activamente de los cambios y las mejoras que hagan de ésta una organización más efectiva y eficiente en la toma de decisiones, que se basen en el análisis de los procesos y de la información, logrando así mejorar problemas a nivel interior y exterior, generando en ella una mejora continua. Para ello la empresa Transferar S.A.S. tomo la decisión de Diseñar, documentar e implementar el sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, que le permita mejorar la prestación de su servicio buscando niveles de excelencia y bienestar para la sociedad.

Primero se llevó a cabo un diagnóstico inicial que permitió saber el estado de la organización, una vez tomando como prioridad y estableciendo las debilidades y fortalezas de ésta, se realizó el diseño y documentación del sistema de gestión de calidad dejando evidencia de todos los manuales, procedimientos, formatos, instructivos, caracterizaciones y demás documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la norma. La implementación del sistema se realizó por medio de capacitaciones, sensibilizaciones y una auditoría interna que permitió conocer el estado final y/o resultado de la organización. De esta manera, la empresa Transferar S.A.S. cuenta con empleados altamente calificados en el sistema de gestión de calidad que le permite a la organización un mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, brindando a sus clientes satisfacción.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, mejora continua, procesos, diseño, documentación, implementación.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE COMPANY TRANSFERAR SAS UNDER THE NTC ISO 9001:2008

AUTHOR: Andrea Juliana Jerez Ardila

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: William Hoyos

ABSTRACT

The organizations are affected by the market demand, competition and decision making by the company policy, today it's necessary of actively participate in the changes and improvements that make this a more effective and efficient making decision, which are based on the analysis of processes and information, this improving from level problems inside and outside and create a continuous improvement it, it's for it that Transferar SAS took the decision to design, document and implement the quality management system under ISO 9001:2008 NTC, which could improve their service delivery levels of excellence and seeking welfare for society.

It was carried out an initial diagnosis that allowed know the status of the organization, after that it was taking a priority and establishing the strengths and weaknesses of this, it had created out the design and documentation of the quality management system. It got letting the evidence for example the manuals, procedures, forms, instructions, characterizations and other documents necessary for compliance with the requirements of the standard. The system implementation was done through training and internal authorship, it's generated information on the final state and / or outcome of the organization. That is why the company Transferar S.A.S. has highly qualified employees in the quality management system that allows the organization to continuous improvement of its processes and services, providing customers with satisfaction.

KEYWORDS: quality management system, continuous improvement, process, design, documentation, implementat

INTRODUCCIÓN

En una competencia como la actual, las organizaciones deben conducir y operar en forma exitosa para ello es necesario que éstas funcionen de manera sistemática, logrando el éxito de sus procesos y por ende el éxito de sus productos y/o servicios, estableciendo un mayor grado de confiabilidad y garantía a sus clientes.

TRANSFERAR S.A.S. es un organización competente en el transporte terrestre de carga, con 11 años de experiencia en el sector, la cual busca posicionarse como líder en el mercado. Es por ello que se determinó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, el cual tiene como objetivo mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de sus clientes y/o partes interesadas, generando a nivel organizacional un mejoramiento en las etapas de sus procesos y mayor motivación por parte del personal.

De esta manera, el proceso inició a través de una reunión con la alta dirección donde se estableció el desarrollo del sistema, el cual está conformado por la política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, instructivos y registros que evidencian el cumplimiento de la norma.

Adicionalmente, se llevaron a cabo diversas capacitaciones y una auditoria interna dando como resultado un diagnóstico final desde donde se establecen las conclusiones y recomendaciones para la organización.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Transferar S.A.S.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Prestación de servicio de transporte de carga y pasajeros, alquiler de maquinaria y equipo.

1.3. SERVICIOS

Transferar S.A.S. cuenta con trece (13) camiones para el servicio de transporte de carga terrestre de subproductos avícolas a nivel regional.

1.4 NÚMERO DE EMPLEADOS Y DIRECCIÓN

La empresa cuenta con cuarenta y nueve (49) empleados directos e indirectos de los cuales diez (10) de ellos hacen parte del área administrativa (gerente, coordinación de personal, coordinación de calidad, departamento de gestión ambiental), el resto de ellos hacen parte del área operativa (13 conductores, 26 ayudantes).

La empresa se encuentra situada en la Calle 58 No. 16-185 Kilómetro 7. Vía a Girón.

Teléfono: 6914479

El tipo de contratación que maneja la empresa Transferar S.A.S. es contrato de duración de obra, en donde se manejan los siguientes beneficios para los empleados.

Tabla 1. EPS Empleados Transferar SAS

No. de Empleados	EPS	%
6	Aliansalud	12.24
4	Nuevaeps	8.16
5	Sanitas	10.20
10	Saludtotal	20.40
10	Saludcoop	20.40
8	Solsalud	16.32
6	Coomeva	12.24
		100%

Tabla 2. Caja de Compensación empleados transferar SAS

Caja de compensación	Número de empleados	%
Comfenalco	49	100%

Tabla 3. Fondo de pensión empleados transferar SAS

No. de Empleados	Fondo de pensión	%
15	ING	30.61
14	Horizonte	28.57
9	Protección	18.36
5	Colfondos	10.20

4	I.S.S pensiones	8.16
2	Porvenir	4.08
		100%

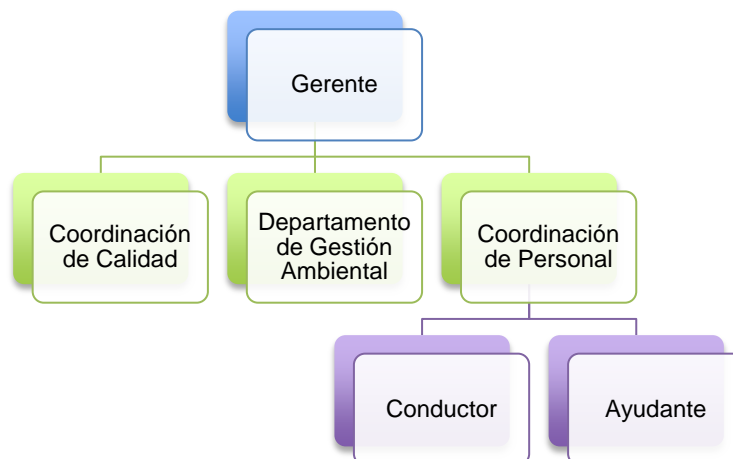
1.5 RESEÑA HISTÓRICA

Transferar S.A.S; nació en octubre de 2002 de la mano de su fundador y actual gerente, MARCOS FERNANDO ARDILA ARENAS, quien con su espíritu emprendedor decide suplir la necesidad de una empresa de producción encargada de transformar subproductos avícolas en materia prima, incursionando así en el transporte de carga con tres camiones.

Fuente: información suministrada por la Empresa.

1.6 ORGANIGRAMA TRANSFERAR S.A.S.

Gráfica 1. Organigrama Transferar S.A.S.



Fuente: Autora.

Este organigrama fue creado con información suministrada por la Empresa.

1.7 MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Transferar S.A.S es una organización dinámica y competente en el transporte terrestre de carga, que busca nuevas alternativas que mejoren o complementen sus servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes, logrando así establecer relaciones a largo plazo; enfocando sus beneficios a los empleados y comunidad en general para la obtención del liderazgo en el transporte privado con un posicionamiento centrado basado en la eficacia y eficiencia de sus actividades.

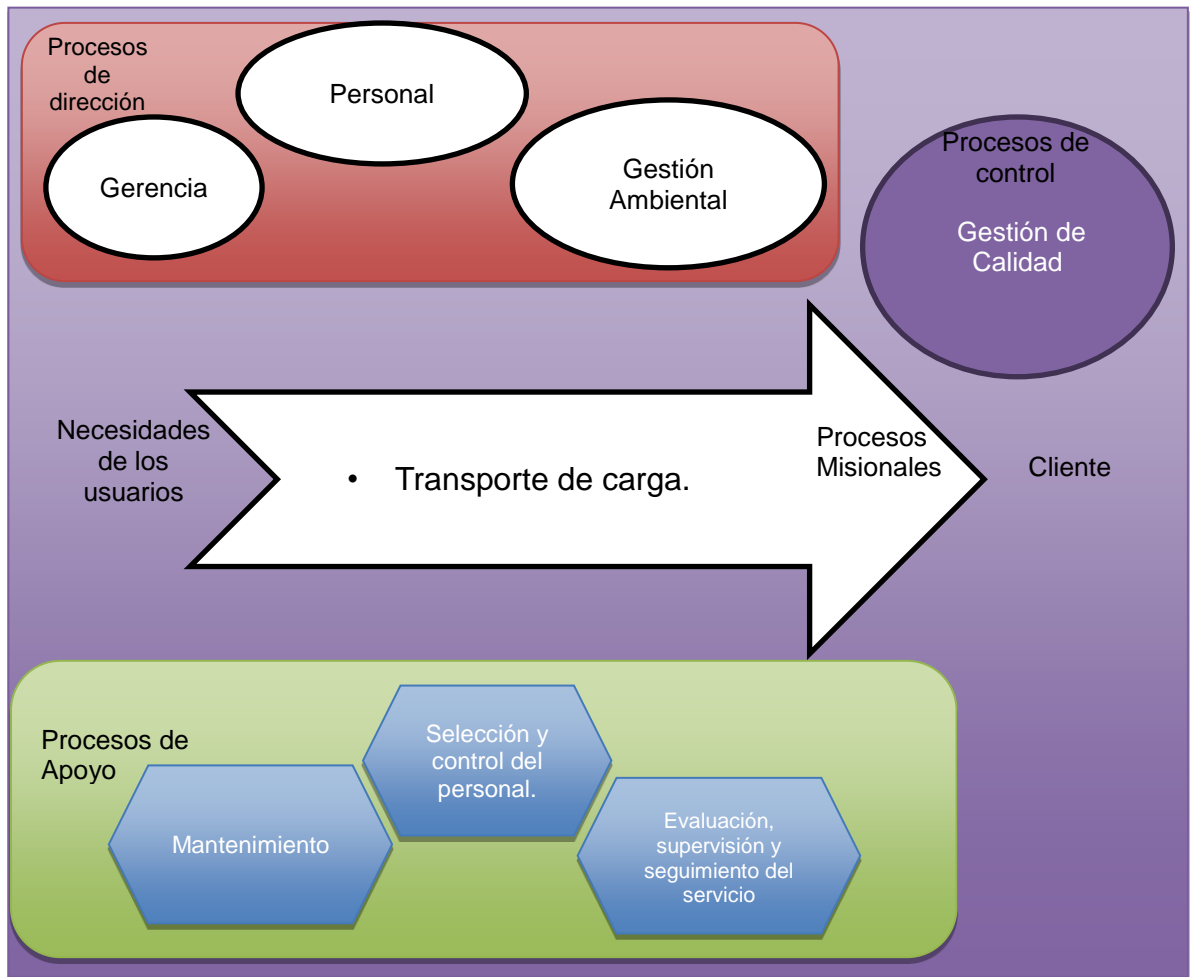
Visión

Para el 2017 Transferar S.A.S. será reconocida a nivel nacional como una organización líder en el transporte de carga, teniendo como meta ampliar su cobertura a nivel nacional, contando con un excelente equipo humano, maquinaria y la adecuada infraestructura, que brinda y garantiza seguridad, calidad y apoyo.

Fuente: esta información fue suministrada por la Empresa.

1.8 MAPA DE PROCESOS

Gráfica 2. Mapa de Procesos



Fuente: Autora

Este mapa de procesos fue creado con información suministrada por la Empresa, por medio de una reunión con la alta dirección.

1.9 EQUIPO HUMANO Y VALORES CORPORATIVOS

Uno de los pilares más fuertes que contiene Transferar S.A.S, es el equipo que la conforma, cuyos integrantes cuentan con alta capacidad de gestión y conocimientos para la entrega de un servicio de excelencia. Si bien estas competencias son fundamentales para el funcionamiento de cualquier negocio, creemos que son aún más importantes la lealtad y buena disposición que existe

entre cada persona que integra la empresa, lo cual se demuestra en la preocupación y alta motivación por servir a la clientela y de esta forma entregar un servicio de alto nivel.

Valores Corporativos

- Búsqueda de la excelencia: Estamos en una constante búsqueda de perfeccionamiento de nuestros servicios, así como también a la tarea de entregar soluciones convenientes, que se adecuen a los requerimientos de cada uno de nuestros clientes.

- Responsabilidad ante los compromisos: Respetar las fechas, horas, rutas, valores y todas las características de los servicios de transporte de carga y pasajeros solicitados.

- Lealtad a Nuestros Clientes: Respeto hacia nuestros clientes, en la prestación de servicios, facturación, cobros, y objetivos buscados en la contratación del servicio. Claridad ante todo.

- Visión de negocios: Estamos atentos a posibles alianzas y acuerdos con clientes y/o socios estratégicos que nos permitan construir valor en conjunto.

Fuente: esta información fue suministrada por la Empresa.

2. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

TRANSFERAR S.A.S. es un organización dinámica y competente en el transporte terrestre de carga, la cual busca posicionarse como líder en el mercado. Para ello, se vio en la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, el cual tiene como objetivo mejorar el desempeño de la organización e incrementar la satisfacción de sus clientes y/o partes interesadas, para el desarrollo de esta labor la organización busca la ayuda de la estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana para el diseño, documentación e implementación del sistema de Gestión de Calidad.

Se realizó un diagnóstico inicial, en donde se tuvieron en cuenta los numerales de la norma NTC ISO 9001:2008 y sus respectivos requisitos. Se construyó un cuadro de cada uno de los numerales de la norma, y se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA)

Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND)

Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD)

Criterio 3: El requisito aplica y esta implementado. (AI)

Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA)

Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM)

Criterio 6: El requisito esta auditado y en mejora. (AM)

Al emplear el instrumento, se acordó una ponderación para poder evaluar a la organización con base en los criterios mencionados anteriormente, está

ponderación se desarrolló de acuerdo con la formula de progresión geométrica¹:

En donde:

n = Al número de categorías creadas de acuerdo a los criterios planteados.

R = Razón geométrica a utilizar para la obtención de las diferentes ponderaciones para cada uno de los criterios.

Valoración máxima = 100

Valoración mínima = 1

El número de categorías fueron 6 ya que “el requisito no aplica para la empresa”, no es representativo para el diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad por consecuente su valor fue cero.

Solucionando este caso el valor de R es:

$$R = \sqrt[n]{\text{Valoracion maxima} / \text{valoracion minima}}$$

R = 2,1544

La progresión geométrica adquirida es de 2,15; está es multiplicada por el valor mínimo para poder conseguir la ponderación del criterio 1, consecutivamente este valor fue tomado y multiplicado por la progresión geométrica de 2,15 para la ponderación del criterio 2, y así consecutivamente hasta conseguir la ponderación de los demás criterios.

Las ponderaciones para los criterios diseñados fueron las siguientes:

Criterio 0: 0%

¹ Juan Antonio y Velandia Herrera, Néstor Fernando. Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogota. Mc Graw Hill, 1999. p 203 - 204.

Criterio 1: 2%

Criterio 2: 33%

Criterio 3: 50%

Criterio 4: 66%

Criterio 5: 83%

Criterio 6: 100%

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 4. Lista de chequeo diagnóstico inicial

LISTA DE CHEQUEO NORMA NTC ISO 9001:2008									
No.	REQUISITOS	NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AMA	OBSERVACIONES
	Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA) Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND) Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD) Criterio 3: El requisito aplica y esta implementado. (AI) Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA) Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM) Criterio 6: El requisito esta auditado y en mejora. (AM)	0	1	2	3	4	5	6	
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1	Requisitos Generales								
	¿Conoce y tiene visualizada la Política de Calidad ?		1						No existe una política de calidad
	¿Tiene conocimiento de la Misión y Visión de la empresa?			2					Existe pero no ha sido divulgada
	¿Sabe sobre las funciones del cargo que desempeña?		1						No existe un documento donde se especifique.

¿Conoce el mapa de procesos de la organización?		1						No existe un documento donde se especifique.
¿Conoce y maneja los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora ?		1						No existen
¿Sabe usted cual es el Plan de auditorías?		1						No existe
¿Tiene conocimiento sobre el resultado de las auditorías realizadas?		1						No existe
Procedimiento de producto no conforme		1						No existe
¿Puede determinar cuáles son los procesos que van a auditarse?		1						No existe
¿Existen criterios que aseguran que los procesos de transporte sean eficaces?		1						No existe

	¿Se realizan procedimientos para mejorar el proceso de transporte realizado por la organización?		1						No existe
	¿Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos?		1						No existe
4.2	Requisitos de la Documentación								
4.2.1	Generalidades								
	Existencia de un:								No existe
	Manual de Calidad		1						No existe
	Manual de funciones		1						No existe
	Procedimientos		1						No existe
	Instructivos		1						No existe
	Registros		1						No existe
	Capacitaciones		1						No existe
4.2.2	Manual de la Calidad								
	¿Conoce e implementa el Manual de la Calidad?		1						No existe

	¿Los procedimientos documentados en el manual de calidad, son acordes a la norma ISO 9001?		1						No existe
	¿El Manual describe cómo interactúan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.?		1						No existe
4.2.3	Control de los Documentos								
	Existencia de aprobación de los formatos, actas y modificaciones al plan de trabajo y otros.		1						No existe
	Evidencia de las revisiones periódicas a los documentos de trabajo.		1						No existe
4.2.4	Control de los Registros								

	¿Se tiene un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan en los distintos procesos?.		1						No existe
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1	Compromiso de la Dirección								
	¿Se ha divulgado por parte de la Dirección el manual de calidad?		1						No existe
	¿Se han realizado revisiones por parte de la dirección?		1						No existe
	¿Se han facilitado los recursos necesarios para el S.G.C.?		1						No existe
5.2	Enfoque al Cliente								
	¿Se realiza un control y seguimiento a las necesidades y expectativas			2					Existen algunos medios con el cliente pero no

	de los cliente?								están documentados
5.3	Política de la Calidad								
	¿Tiene evidencia del compromiso por asegurar el cumplimiento y mejoramiento de los procesos del S.G.C?		1						No existe
	¿Ha sido revisada y adaptada según las necesidades de la empresa?		1						No existe
5.4	Planificación								
5.4.1	Objetivos de la Calidad								
	¿Son aptos de medición y pertinentes con la Política de la Calidad?		1						No existe
5.4.2	Planificación del S.G.C.								

	¿Existe una planificación que cumpla con los requerimientos legales y las necesidades de los clientes?		1						No existe
	¿Cuándo se realizan cambios, se mantiene la misión organizacional?		1						No existe
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación								
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad								
	¿Los empleados que desempeñan los diferentes cargos cumplen con el perfil esperado según el manual de funciones?		1						No existe
	¿Los auditores internos cumplen con el perfil para realizar su gestión?		1						No existe
	¿Se comunican las responsabilidades adicionales o nuevos cargos		1						No existe

	a toda la organización?								
5.5.2	Representante de la Dirección								
	¿Implementa y mantiene los procesos del S.G.C.?		1						No existe
	¿Realiza reportes oportunos y descriptivos sobre el desempeño del S.G.C.?		1						No existe
	¿Especifica los aspectos por mejorar y cómo los empleados portan al cumplimiento de los objetivos planteados?		1						No existe
5.5.3	Comunicación Interna								
	¿Se manejan procesos de comunicación?		1						No existe
5.6	Revisión por la Dirección								
5.6.1	Generalidades								

	¿Se realizan revisiones periódicas de los procesos?		1						No existe
	¿Se evidencian el seguimiento de los procesos para mejoramiento?		1						No existe
	¿Se evalúa la Política y los Objetivos de Calidad?		1						No existe
5.6.2	Información para la Revisión								
	¿Se estudian los resultados de la auditoria?		1						No existe
	¿Se comunica a los empleados los resultados de la auditoría?		1						No existe
	¿Se identifican los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad?		1						No existe
5.6.3	Resultados de la Revisión								

	¿Proporciona la mejora y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos?		1						No existe
	¿Se especifican los recursos que son necesarios para la realización de los procesos?		1						No existe
6.	GESTION DE LOS RECURSOS								
6.1	Provisión de Recursos								
	La organización debe designar y proporcionar los recursos necesarios para:								
	¿Cumplir con los objetivos de calidad?		1						No existe
	¿Eficacia y eficiencia de los procesos?		1						No existe
6.2	Recursos Humanos								
6.2.1	Generalidades								

	¿El personal es idóneo para el desarrollo del cargo tanto ética, como profesionalmente?		1						No existe
	¿El personal cumple con el perfil del cargo?		1						No existe
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación								
	¿Existe un registro de capacitación?		1						No existe
6.3	Infraestructura								
	Se tiene la infraestructura, espacio de trabajo y los equipos necesarios para el desarrollo de los procesos, tanto hardware como software, y servicios de apoyo tales como transporte o comunicación, entre otros.		1						No existe
6.4	Ambiente de Trabajo								

	¿Se tiene un lugar de trabajo para realizar los procesos de manera eficaz?		1						No existe
	¿Existen las condiciones de higiene en el lugar de trabajo?		1						No existe
7.	REALIZACIÓN DEL PROCESO DE TRANSPORTE								
7.1	Planificación del Proceso de Transporte								
	¿Los Objetivos de Calidad satisfacen el proceso de transporte?		1						No existe
	¿Se realizan los procesos de acuerdo con los manuales, instructivos y procedimientos?		1						No existe
	¿Se mantiene el seguimiento de los procesos?		1						No existe

	¿Existen registros de seguimiento que evidencien el control, análisis y mejora de los procesos desarrollados?		1						No existe
7.2	Procesos Relacionados con el cliente								
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								
	¿Existe concordancia entre las necesidades del cliente y el proceso de transporte?		1						No existe
	¿Los clientes conocen los métodos de trabajo por parte de la empresa?		1						No existe
	¿Existe los medios necesarios para identificar las necesidades y expectativas de los clientes?		1						No existe
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								

	¿Están descritos los procesos de transporte en el manual de calidad?		1						No existe
	¿Se han realizado modificaciones o implementaciones adicionales al S.G.C.?		1						No existe
	¿Se comunica a los empleados las modificaciones de los procesos?		1						No existe
7.2.3	Comunicación con los clientes								
	¿Existen los canales de interacción con los clientes?		1						No existe
	¿Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes?		1						No existe
7.3	Diseño y Desarrollo								
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								

	¿Existe un cronograma de actividades?		1						No existe
	¿Se realizan procedimientos de control y verificación?		1						No existe
	¿Se delegan responsabilidades para el cumplimiento del S.G.C.?		1						No existe
	¿Existe un registro de actualizaciones?		1						No existe
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo								
	¿Se evalúa los resultados de la planificación, diseño y desarrollo?		1						No existe
	¿Se identifican los problemas y las acciones correctivas?		1						No existe
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo								
	¿Se cumplen los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad?		1						No existe
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo								

	¿Se evidencian registros que verifiquen los resultados positivos de la planificación?		1						No existe
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo								
	¿Existe una carpeta de modificaciones a los procesos de trabajo con sus respectivas actas de aprobación?		1						No existe
	¿Se registran revisiones, verificaciones y validaciones de estos		1						No existe
7.5	Producción y Prestación del Servicio								
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								
	¿Existe un manual de calidad donde se especifiquen los procesos y procedimientos del proceso de transporte?		1						No existe
	¿Se tienen las caracterizaciones de los		1						No existe

	procesos?								
	¿Se tienen registros de seguimiento y medición de los procesos?		1						No existe
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
	¿La organización ha determinado los procedimientos de seguimiento y la medición a realizar, y los instrumentos que proporcionan las evidencias sobre la calidad de los procesos?		1						No existe
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1	Generalidades								
	¿La organización cuenta con procesos de seguimiento, medición estadística, análisis y mejora para demostrar la		1						No existe

	conformidad del S.G.C y su mejoramiento continuo.								
8.2	Seguimiento y Medición								
8.2.1	Satisfacción del Cliente								
	¿La organización realiza el seguimiento a la información recibida por los clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos de calidad por medio de encuestas?		1						No existe
8.2.2	Auditoría Interna								
	¿La organización tiene un cronograma de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos de la norma?		1						No existe

	¿La organización define qué procesos y áreas se van a auditar?		1						No existe
	¿La organización selecciona los auditores asegurando la imparcialidad y objetividad?		1						No existe
	¿La organización divulga las acciones correctivas y preventivas para contrarrestar las no conformidades?		1						No existe
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos								
	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del S.G.C.?		1						No existe
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la calidad de los procesos?		1						No existe
8.3	Control del Producto No Conforme								

	¿La organización se asegura de que los procesos de transporte sean conformes con los requisitos?		1						No existe
	¿Existen responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las acciones no conformes?		1						No existe
8.4	ANALISIS DE DATOS								
	¿La organización determina, reúne y analiza los datos específicos para demostrar la eficacia y eficiencia del S.G.C.?		1						No existe
	¿La empresa maneja la recopilación de los datos sobre la satisfacción de los clientes y empleados?		1						No existe
8.5	Mejora								
8.5.1	Mejora Continua								

	¿La organización cuenta con un plan para la revisión y mejora continua del S.G.C. mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?		1						No existe
8.5.2	Acción Correctiva								
	¿La organización documenta la toma de decisiones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		1						No existe
	¿La organización determina las causas de las no conformidades?		1						No existe

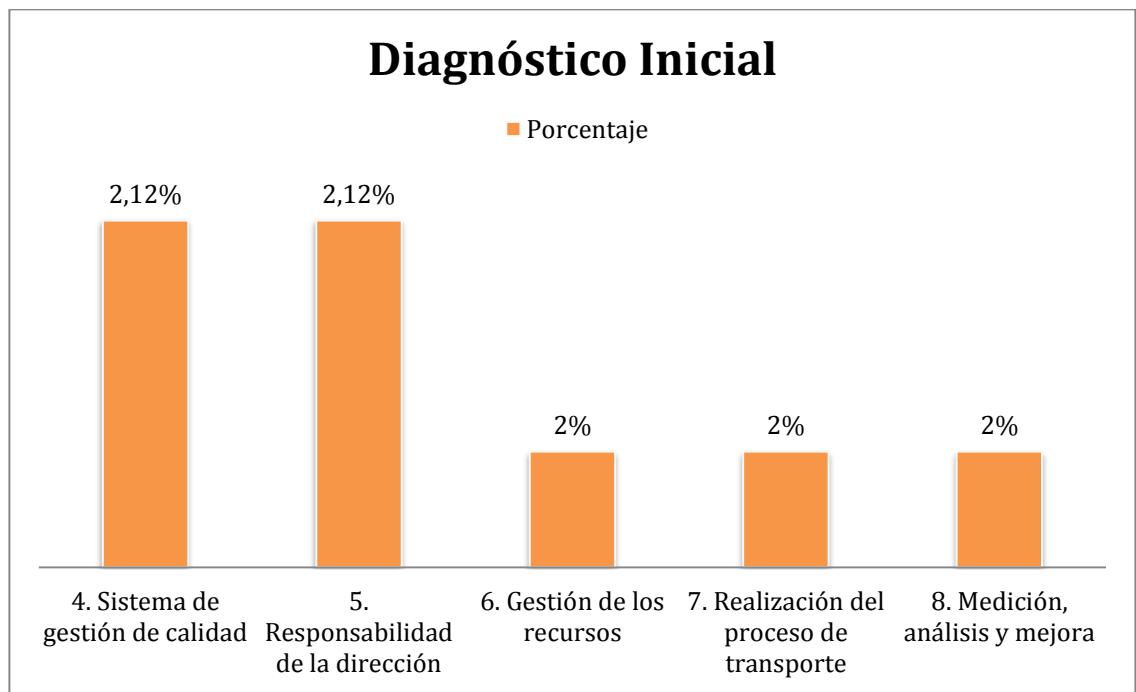
	¿La organización determina, implementa y revisa las acciones correctivas necesarias?		1						No existe
8.5.3	Acción Preventiva								
	¿La organización determina las acciones que deben realizarse para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir que vuelva a ocurrir?		1						No existe
8.5.3	Continuación : Acción Preventiva								
	La organización define los requisitos para conocer las causas de las no conformidades potenciales, la necesidad de actuar para prevenir las no conformidades, lleva a cabo el registro de los resultados de las acciones preventivas		1						No existe

	<p>aplicadas y evalúa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.</p>								
<p>COMENTARIOS</p>									

Fuente: Autora. Este formato de lista de chequeo fue realizado a con el jefe de cada procesos, colaboradores y la alta dirección con el objetivo de identificar el estado inicial de la organización con respecto a la NTC ISO 9001:2008

Al evaluar los requisitos de la norma, se evidencia que la organización no tiene un sistema de gestión de calidad. Como resultado, éstos son los mínimos porcentajes identificados en cada numeral: Para el numeral 4, sistema de gestión de calidad se obtuvo un 2,12%. En el numeral 5, responsabilidad de la dirección, se obtuvo 2,12%, para el numeral 6 gestión de los recursos se obtuvo un 2%. En el numeral 7, realización del procesos de transporte, se obtuvo un 2% y para el ultimo numeral medición, análisis y mejora se obtuvo un 2%, lo cual nos demuestra la necesidad de la organización por llevar acabo el diseño, documentación e implementación de la norma.

Grafica 3. Diagnóstico inicial de la empresa



Fuente: Autora.

De igual manera se tuvieron en cuenta conocimientos, necesidades, falencias y expectativas por parte de los clientes, ésto se realizó por medio de la siguiente encuesta, aplicada a los clientes activos como los son Mataderos y harineras.

Nombre de la empresa:

Fecha:

Nombre de la persona:

Cargo:

1. Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de Transferar S.A.S.?
2. Con qué frecuencia utiliza los servicios de Transferar S.A.S?
- 3.Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado por Transferar S.A.S, en general?
 - a) Completamente satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Insatisfecho
 - d) Completamente insatisfecho
4. Ha recomendado usted el servicio de Transferar S.A.S?
SI
NO
5. El servicio al cliente de Transferar S.A.S. atiende sus necesidades?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
 - e) Le es indiferente
6. Ha tenido usted algún problema a la hora de utilizar los servicios de Transferar S.A.S?
SI
NO

7. Si su respuesta es sí, cuál ha sido el problema o dificultad?

8. Qué grado de importancia tiene para usted los siguientes aspectos? Y cuál es el grado de satisfacción con nuestro servicio?

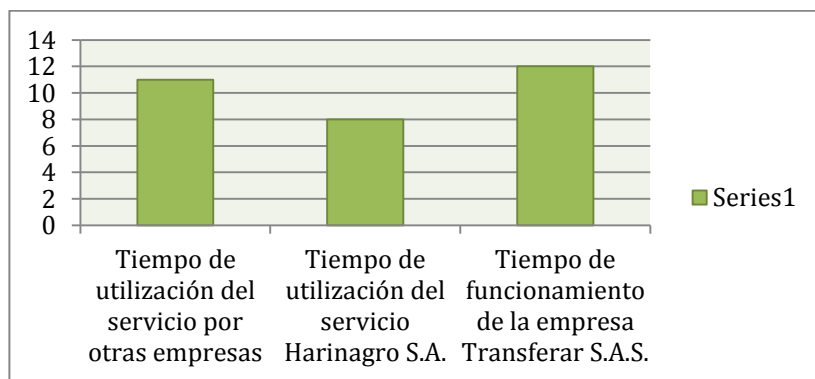
Aspectos	Grado de importancia	Satisfacción con nuestro servicio
Calidad del servicio	Demasiado importante	Completamente satisfecho
	Muy importante	Satisfecho
	Importante	Insatisfecho
	Nada importante	Completamente insatisfecho
	Le és indiferente	Le és indiferente
Relación calidad precio	Demasiado importante	Completamente satisfecho
	Muy importante	Satisfecho
	Importante	Insatisfecho
	Nada importante	Completamente insatisfecho
	Le és indiferente	Le és indiferente
Precio del servicio	Demasiado importante	Completamente satisfecho
	Muy importante	Satisfecho
	Importante	Insatisfecho
	Nada importante	Completamente insatisfecho
	Le és indiferente	Le és indiferente
Experiencia de uso	Demasiado importante	Completamente satisfecho
	Muy importante	Satisfecho
	Importante	Insatisfecho
	Nada importante	Completamente insatisfecho
	Le es indiferente	Le es indiferente

9. Recomendaciones

Por medio de la realización de la encuesta anterior aplicada a los diferentes maraderos y harineras, ese obtuvieron las siguientes conclusiones:

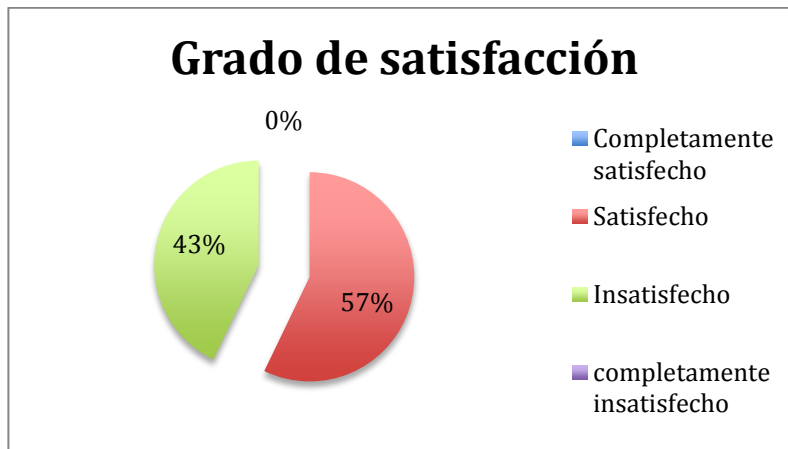
1. La empresa Transferar S.A.S. tiene 12 años de funcionamiento y lleva 11 años de servicio a diferentes empresas avícolas como Avicampo, Mac Pollo en donde la frecuencia del servicio es variable y su mayor cliente Harinagro, con el cual lleva 8 años de servicio diario dejando como evidencia la conformidad y lealtad frente al servicio.

Gráfica 4. Lealtad frente al servicio



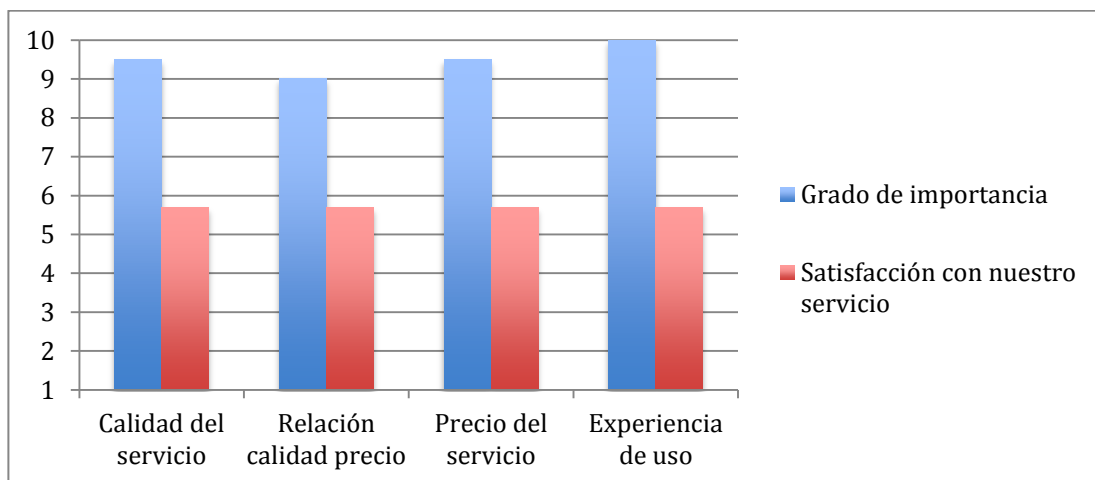
2. El grado de satisfacción frente al servicio prestado por la empresa Transferar S.A.S. se encuentra en un 57% de satisfacción, cumpliendo con algunas de las necesidades de sus clientes y presentando un 43% de problemas a la hora de utilizar los servicios de Transferar S.A.S. ésto se debe a que sus clientes han tenido algún problema con el servicio.

Gráfica 5. Grado de satisfacción



3. La empresa Transferar S.A.S. sule algunas de las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que se encuentra en promedio en un 57% de satisfacción con respecto al grado de importancia como lo muestra la figura. En base a esto, la empresa tiene como necesidad y prioridad aumentar el grado de satisfacción con respecto a sus clientes y disminuir el porcentaje de procesos insatisfechos o problemas obtenidos con la empresa.

Gráfica 6. Grado de Importacia Vs Satisfacción con nuestro servicio, inicial



3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE

La empresa Transferar S.A.S. en búsqueda de la satisfacción de sus clientes, el mejoramiento continuo de sus procesos, el crecimiento de la organización e incremento en su competitividad en el sector, resuelve implementar la NTC ISO 9001:2008 la cual permite alcanzar la excelencia, aprovechando el potencial de los recursos administrativos y operativos de la organización; con el fin de brindar la confianza para satisfacer a sus clientes y empleados.

Por tal motivo, el presente proyecto busca dar solución a las necesidades y expectativas de la organización, para ello se realizó un diagnóstico de la empresa el cual evidenció que los procesos desarrollados son dados de manera ordenada y eficiente, no obstante éstos no se encuentran estructurados, ni mantienen un seguimiento.

Para ello se dio inicio al diseño, documentación e implementación de la NTC ISO 9001:2008 que genera resultados positivos para la organización y nuevas oportunidades de acción en el mercado, en donde se estipulan los procedimientos que enmarcan las actividades como la prestación del servicio. Mediante herramientas físicas y digitales que permitan llevar un registro y seguimiento del sistema en cada uno de los procesos de la organización, el cumplimiento de los requisitos y los indicadores que evalúan el cumplimiento de los objetivos del sistema, las herramientas utilizadas como Microsoft Excel, fueron establecidas por el fácil manejo por parte de los miembros de la organización.

De acuerdo con lo anterior, es importante resaltar que la ejecución del proyecto está dada bajo el objetivo principal: Diseño, documentación e implementación del sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transferar S.A.S; según los estándares dados por las NTC ISO 9001:2008.

4. ANTECEDENTES

Bucaramanga, la ciudad bonita, es una de las ciudades más importantes del país que ha mostrado un mayor crecimiento económico, de infraestructura y poblacional en los últimos años, uno de los sectores de mayor competencia es el sector de transporte, ya que está conformado por gran variedad de empresas, donde muy pocas de ellas están certificadas o en proceso de certificación siendo así mas atractiva la empresa para los clientes. “Es importante implementar un Sistema de Gestión de Calidad, porque en la nueva era que estamos viviendo el mismo cliente es quien se encarga de solicitar un excelente servicio, por la necesidad de mejorar los procesos de cada una de las entidades, por la exigencia de los mercados de destino de los productos, por la competitividad, por la confiabilidad de los productos y de los servicios prestados, entre otros.”²

Por esto es de gran importancia llegar a aumentar el crecimiento de la empresa en el sector, dando comienzo a la necesidad de ser competitivo en este mismo, garantizando el desarrollo adecuado y efectivo de sus procesos, generando el cumplimiento de los objetivos de la organización. La organización no había ni implementado ni desarrollado trabajos en el área de calidad.

Algunos de los proyectos realizados con base a la NTC ISO 9001: 2008, fueron los siguientes:

1. RENOVACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA Y DE TRANSPORTE DE SANTANDER CETER, realizado por la estudiante IRINA ALEXANDRA MEZA PRADA, DIRECTOR MBA WILLIAM HOYOS TORRES DOCENTE FACULTAD DE ING. INDUSTRIA.³
2. “La Gerencia General de la Terminal de **Transportes de Armenia S.A.**

²Terminal de transportes certificada por icontec, Diario del Huila, Martes 23 de Octubre del 2012. <http://www.diariodelhuila.com/site/index.php/menu-neiva/27258-terminal-de-transportes-certificada-por-el-icontec>

³Universidad Pontificia Bolivaria, Software de biblioteca Alejandria. [http://biblioteca.upbbga.edu.co/index.php?quetipo=2&chk_tesis=yes&criterio="+NTC+ISO+9001%3A2008&Submit=Buscar](http://biblioteca.upbbga.edu.co/index.php?quetipo=2&chk_tesis=yes&criterio=)

tiene una gran responsabilidad a su cargo relacionada con su naturaleza, jurisdicción, funciones, atribuciones y ha contraído un compromiso tácito, permanente y continuo con los usuarios, accionistas, funcionarios y comunidad en general para hacer cumplir la normatividad vigente y buscar la excelencia en el servicio que ofrece a todas las personas jurídicas y naturales que desarrollan las diferentes actividades comerciales y de servicios del sector transporte. **Fue certificada bajo la NTC ISO 9001-2008 desde Marzo de 2005 con renovación de certificación**”⁴.

3. Certificación del sistema de gestión de calidad para la empresa Transportes ON SA, en la prestación del servicio transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional regional y urbano.⁵
4. “En VIGITRANS S. en C.S. consientes que nuestros clientes son la razón de ser de nuestra organización, contamos con una moderna Flota de Tractocamiones propios y asociados, que nos permiten adaptarnos a las necesidades que el sector transporte de carga terrestre requiere, contamos con un equipo humano profesional y altamente capacitado, lo cual nos pone a la vanguardia en las Soluciones Logísticas del país. Una premisa para VIGITRANS S. en C.S. es el mejoramiento continuo de nuestros procesos, por tal motivo estamos certificados en el Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NORMA NTC ISO 9001: 2008 para ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio y posicionarnos aun mas en el sector transporte de carga terrestre. El control, y seguimiento de cada despacho es fundamental para prestar un excelente servicio, por lo tanto, toda nuestra flota está dotada de GPS (Sistema de Posicionamiento Global)”.⁶

⁴ Terminal de transporte de Armenia SA, empresa. <http://www.terminalarmenia.com/?id=1>

⁵ Transportes on SA, certificación del sistema de gestión en la la prestación del servicio transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional regional y urbano.
<http://www.transporteson.com/imagenes/pdf/certificaciones/icontec.pdf>

⁶ Vigitrans, Servicios, http://www.vigitrans.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=3

5. JUSTIFICACIÓN

Transferar S.A.S. está enfocada en el logro de resultados, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, donde se genera el crecimiento dentro del mercado, siendo reconocida por el bienestar de la organización. Por esta necesidad, la alta dirección decide realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que le brinda el mejoramiento continuo de sus procesos de manera adecuada para las características, empleados y servicios de ésta.

El visualizar como meta el desempeño global de la organización, da como punto de partida la colaboración, empeño y perseverancia para lograr un enfoque basado en procesos de manera eficaz y eficiente que mejore la condición de la organización. Por tal motivo, el desarrollo de este proyecto es importante para el crecimiento de la organización y está a cargo de la estudiante.

Establecer el sistema de Gestión de Calidad dentro de la organización, con el fin de crear una interacción eficaz de cada uno de los procesos y generar una mejor imagen y mayor confiabilidad del desempeño de éstos en el mercado. Además, garantizar una serie de acciones correctivas y preventivas que lleven a la mejora continua, en donde se evidencia el aumento del rendimiento, concordancia y flexibilidad.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo el diseño, documentación e implementación del sistema de Gestión de Calidad en la empresa TRANSFERAR S.A.S. según los estándares dados por la NTC ISO 9001:2008.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar al personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S evidenciando la importancia y los beneficios que trae la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008.
- Realizar un diagnóstico a la empresa TRANSFERAR S.A.S. con el fin de conocer la situación actual en los estándares exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008
- Diseñar un sistema de gestión bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 con el propósito de cumplir las necesidades y expectativas de la organización.
- Elaborar la documentación del sistema de gestión bajo los criterios básicos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008
- Realizar una capacitación en donde se dé a conocer que es el sistema de Gestión de calidad y que beneficios trae a la organización.
- Implementar el sistema de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana.
- Efectuar el seguimiento, las revisiones generales del sistema de gestión de calidad para vigilar su cumplimiento.
- Realizar un diagnóstico final para verificar el estado en que se encuentra la empresa frente al proyecto.

7. MARCO TEÓRICO

ISO (Organización internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.⁷

Modelo de gestión de la calidad ISO 9001:

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de normas ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, en 1994 se crea la ISO 9004, estas normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas. Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2000 define sistema de gestión como “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”. El sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, bien sea un sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental, entre otros. Manifiesta Tor (2009) que estos sistemas de gestión, sea en forma individual o integrada, deben estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización, tomando en consideración particularmente los elementos que sean apropiados para su estructuración.⁸

⁷Norma internacional. Traducción oficial. <http://www.slideshare.net/dacarvajal2/iso-90012008-requisitos-pdf>

⁸Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011. http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-

El sistema definido en la norma ISO 9001 se fundamenta a partir de ocho principios de gestión de calidad: (Norma Técnica Colombiana - ISO 9000:2000).

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Para cumplir con esto se debe conocer lo que quiere el cliente y compararlo con lo propuesto por la organización y enfocarse para ser atractiva a sus clientes.
- b) Liderazgo: los líderes son quienes crean y mantienen un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: el personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y es necesario su compromiso, esto quiere decir que para construir el sistema de gestión de calidad se requiere la contribución de todos.
- d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos como un sistema, es decir aplicar los fundamentos de la teoría general de los sistemas a la gestión de la calidad de la organización, en el cual todo está interrelacionado.
- f) Mejora continua: un objetivo permanente de la organización debería ser la mejora continua, para buscar siempre una mejor forma de hacer las cosas.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, lo cual permite disminuir la incertidumbre de los directivos en la toma de

decisiones.

- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor aumenta la capacidad de ambos para crear valor.⁹

La Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001, 2008:

Expresa que la adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. Sin embargo el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que proporciona.
- Los procesos que emplea.
- Su tamaño y la estructura de la organización.¹⁰

Ciclo PHVA:

Compuesto por las cuatro fases básicas del control: planificar, ejecutar, verificar y actuar correctivamente.

Los términos usados en el ciclo PHVA, tienen el siguiente significado:

Planear (P): Consiste en establecer metas para los indicadores de resultado y establecer la manera (el camino, el método) para alcanzar las metas propuestas.

⁹Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011. http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf

¹⁰Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011. http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf

Hacer (H): Ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso. En esta etapa es esencial el entrenamiento en el trabajo resultante de la fase de planeamiento.

Verificar (V): Tomando como base los datos recolectados durante la ejecución, se compara el resultado obtenido con la meta planificada.

Actuar (A): Esta es la etapa en la cual el usuario detectó desvíos y actuará de modo que el problema no se repita nunca más.¹¹

Mejora continua: La Mejora Continua es una filosofía de trabajo y de vida, que apunta al desafío permanente de las metas establecidas para alcanzar niveles superiores de efectividad y excelencia que logren satisfacción y deleite de los clientes, mejores resultados para la organización y la comunidad y mejor calidad de vida para los empleados. O en otras palabras: "La mejora continua es un sistema y filosofía gerencial que organiza a los empleados y procesos para maximizar el valor y la satisfacción para los clientes. Como sistema gerencial global, la mejora continua provee una serie de herramientas y técnicas que pueden conducir a resultados sobresalientes si se implementan consistentemente durante un período de varios años."¹²

Ventajas de la implementación de la NTC ISO 9001:2008

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

¹¹Método de control de proceso "Si usted no tiene un indicador de resultado, usted no gerencia"
KAORU ISHIKAWA, Gerencia de Calidad-Gerencia de procesos
http://www.unalmed.edu.co/josemaya/Ing_prod/Control%20de%20Proceso-%20Metodo.pdf

¹² El proceso de mejora continua, Héctor R. Formento, parte 1.
<http://www.redtelework.com/imprimir.aspx?id=5744>

d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.¹³

Sistema de Gestión de la calidad

Requisitos generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma Internacional.

Requisitos de la documentación: debe incluir declaración documentadas de una política de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional, los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y los registros requeridos para esta norma internacional.

Compromiso de la dirección: La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así, como con la mejora continua de su eficacia.

Enfoque al cliente debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determine y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (Política de calidad, Planificación: Objetivos de calidad, representante de la dirección, comunicación interna, revisión por la dirección, información para la revisión, resultados de la revisión)

Gestión de los recursos (Provisión de recursos, recursos humanos, competencia, toma de conciencia y formación, infraestructura, ambiente de trabajo)

¹³ Sistema de Gestión de calidad, centro nacional de productividad Colombia.
<http://www.crtm.org.co/media/PresentacionISO9001.pdf>

Realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio (procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo)

Compras, la organización debe asegurarse de que el proceso adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

Producción y prestación del servicio, la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la presentación del servicio bajo condiciones controladas.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, la organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Medición, análisis y mejora, la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y la mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad (seguimiento y medición, auditoría interna)

Control del producto no conforme, la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

Análisis de datos, la organización determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición.

Mejora, la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión para la dirección.¹⁴

¹⁴NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Editada por el instituto colombiano de normas técnicas y certificación.

8. ETAPAS DESARROLLADAS

1. Se realizó una reunión con el objetivo de presentar el proyecto a los directivos de la empresa. Por medio de esta reunión se obtuvieron diferentes parámetros para realización del presente proyecto.
2. Se realizó un diagnóstico inicial de la empresa con el fin de identificar el estado de ésta frente a la NTC ISO 9001: 2008, por medio de un formato en donde se evaluarón los requisitos y se le dio un porcentaje a cada uno de ellos, con el fin de valorar el cumplimiento de ésta.
3. Se realizó la documentación del proyecto en donde se desarrolló lo siguiente:
 - a) Política de calidad: Fue definida con la ayuda de la alta dirección de la organización por medio de una reunión.
 - b) Objetivos de calidad: Fueron establecidos con la ayuda de la alta dirección de la organización por medio de una reunión.
 - c) Indicadores del sistema de gestión de calidad: Fueron definidos y estipulados con la ayuda de la alta dirección de la organización por medio de una reunión.
 - d) Enfoque basado en procesos: Fueron definidos con el responsable de cada proceso y posterior a esto fueron revisados por al alta dirección, por medio de una reuniones y entrevistas.
 - e) Caracterizaciones: Fueron definidas con el responsable de cada proceso y posterior a esto fueron revisados por al alta dirección, por medio de una reuniones y entrevistas.
 - f) Estructura documental del sistema de gestión de calidad TRANSFERAR S.A.S.: Fue realizada por el departamento de calidad y posterior a esto fueron revisados por al alta dirección, por medio de una reuniones.

- g) Tipos de documentos (formatos, instructivos, manuales, procedimientos, programas): Fue realizada por el departamento de calidad con la ayuda de los responsables de cada proceso y posterior a esto fueron revisados por al alta dirección, por medio de unas reuniones y entrevistas a los empleados, para evaluar la funcionalidad de los éstos.
 - h) Cronograma de capacitaciones y sensibilizaciones: Fueron estipuladas por el departamento de calidad y de recursos humanos con el fin de no entorpecer las labores diarias realizadas por los empleados.
 - i) Capacitaciones y sensibilizaciones: Fueron realizadas por el departamento de calidad, de estas se tiene un registro y evaluación.
 - j) Metodología de capacitaciones y sensibilizaciones: Esta fue definida con la ayuda del departamento de recurso humano, gestión de calidad y la alta dirección.
 - k) Evaluación del proceso de capacitación y sensibilización: Está a cargo del departamento de gestión de calidad.
 - l) Auditoria interna sistema de gestión de calidad: Se encuentra a cargo del departamento de gestión de calidad.
 - m) Análisis y mejora: Se realiza por medio de la auditoria, y de toda la organización en general. Las decisiones tomadas por la alta dirección se realizarón en una reunión con los jefes de cada proceso.
4. Se diseñó, implementó y divulgó de los planes de mejora en donde se tienen las acciones preventivas, y correctivas para el mejoramiento continuo de esta esta. Se llevo a cabo por medio de una reunión primero con la alta dirección y posteriormente a toda la organización.
5. Se realizó un diagnóstico final del estado de la empresa frente a la NTC ISO 9001, por medio de un formato en donde se evaluarón los requisitos y se le dio un porcentaje a cada uno de ellos, con el fin de evaluar el cumplimiento de ésta.

9. MANUAL DE CALIDAD

Para la realización del manual de calidad se llevó a cabo una reunión en la que participó la alta dirección, la coordinación de personal, el departamento de gestión ambiental y el departamento de calidad, estableciendo las intenciones de calidad en donde 5 corresponde a “más significativo para la empresa” y 0 “menos significativo para la empresa”. De esta manera, se determinó el grado de importancia de las intenciones organizacionales Vs las intenciones de calidad; dando como resultado la política de calidad, los objetivos de calidad y los indicadores de calidad. De igual manera, se realizaron los procedimientos y caracterizaciones de los procesos.

Tabla 5. Intenciones de calidad

Intenciones de calidad

Intenciones Organizacionales Intenciones Q	Procesos de selección del personal para el cumplimiento del perfil del cargo	Cumplimiento de las funciones	Ampliación de la planta física	Mantener un infraestructura y maquinaria adecuada	Aumentar la cobertura a nivel nacional	Total
Calidad del servicio	5	5	3	5	3	18
Satisfacción de las necesidades de los clientes	5	5	1	5	5	21
Buen precio	3	3	1	3	3	13
Mejoramiento continuo del SG	5	5	3	3	5	21
Garantía	5	3	3	5	3	19
Total	23	21	11	21	19	

Política de Calidad

Transferar S.A.S es una empresa dedicada al transporte terrestre de carga y de pasajeros, tiene como propósito cumplir con las necesidades de sus clientes, enfocándose en la eficacia y eficiencia de sus servicios. Comprometiéndose a certificar el sistema de Gestión de Calidad que permita un mejoramiento continuo, contando con un personal idóneo, en donde se diseña y se ejecutan procesos para la selección de éste, de igual manera se vela por el cumplimiento de las funciones del cargo, y se mantiene la infraestructura y maquinaria adecuada para el desarrollo de las actividades y servicios, ofreciéndole al cliente la entrega oportuna de un servicio con calidad y garantizado. Todo esto cumpliendo con los requisitos legales vigentes.

Objetivos de Calidad

- Diseñar y ejecutar procesos de selección del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones.
- Mantener la infraestructura y maquinaria en óptimas condiciones.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Garantizar y mantener la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.

Indicadores de Gestión de Calidad

Los indicadores de gestión de calidad fueron estipulados teniendo en cuenta los propósitos, misión, visión, metas de la empresa TRANSFERAR S.A.S. para cumplir con las estrategias organizacionales de la empresa, para la medición de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados se establecieron los siguientes indicadores, los cuales están divididos por procesos para evidenciar las falencias y fortalezas generando la eficacia y eficiencia de

estos. Cada uno de estos indicadores cuenta con una meta establecida la cual puede mejorar, demostrando la eficacia y eficiencia del sistema de Gestión de Calidad, a continuación se presenta la tabla de indicadores.

Tabla 6. Indicadores de Gestión de Calidad

	Objetivo	Proceso	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Responsable
1	Diseñar y ejecutar procesos de selección del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.	Gestión de recurso humano	Personal Idóneo	Desempeño de funciones cumplidas/Desempeño de funciones totales	80%	Semestralmente	Coordinadora de recursos humanos
	Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones						
2	Mantener la infraestructura y maquinaria en óptimas condiciones	Gestión de Calidad	Ejecución del mantenimiento	Mantenimiento realizado/ Mantenimiento programado	80%	Semestralmente	Coordinadora de Calidad
			Suficiencia de uso	Equipos en uso/ Total equipos	80%		
			Eficacia de los requerimientos	Requerimiento cumplidos/ Requerimientos totales	80%		
3	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes	Gestión Comercial	Satisfacción del cliente	Cientes satisfechos/ Clientes evaluados	90%	Semestralmente	Gerente General
			Eficacia en la solución de quejas	Quejas solucionadas/ Quejas totales	80%		

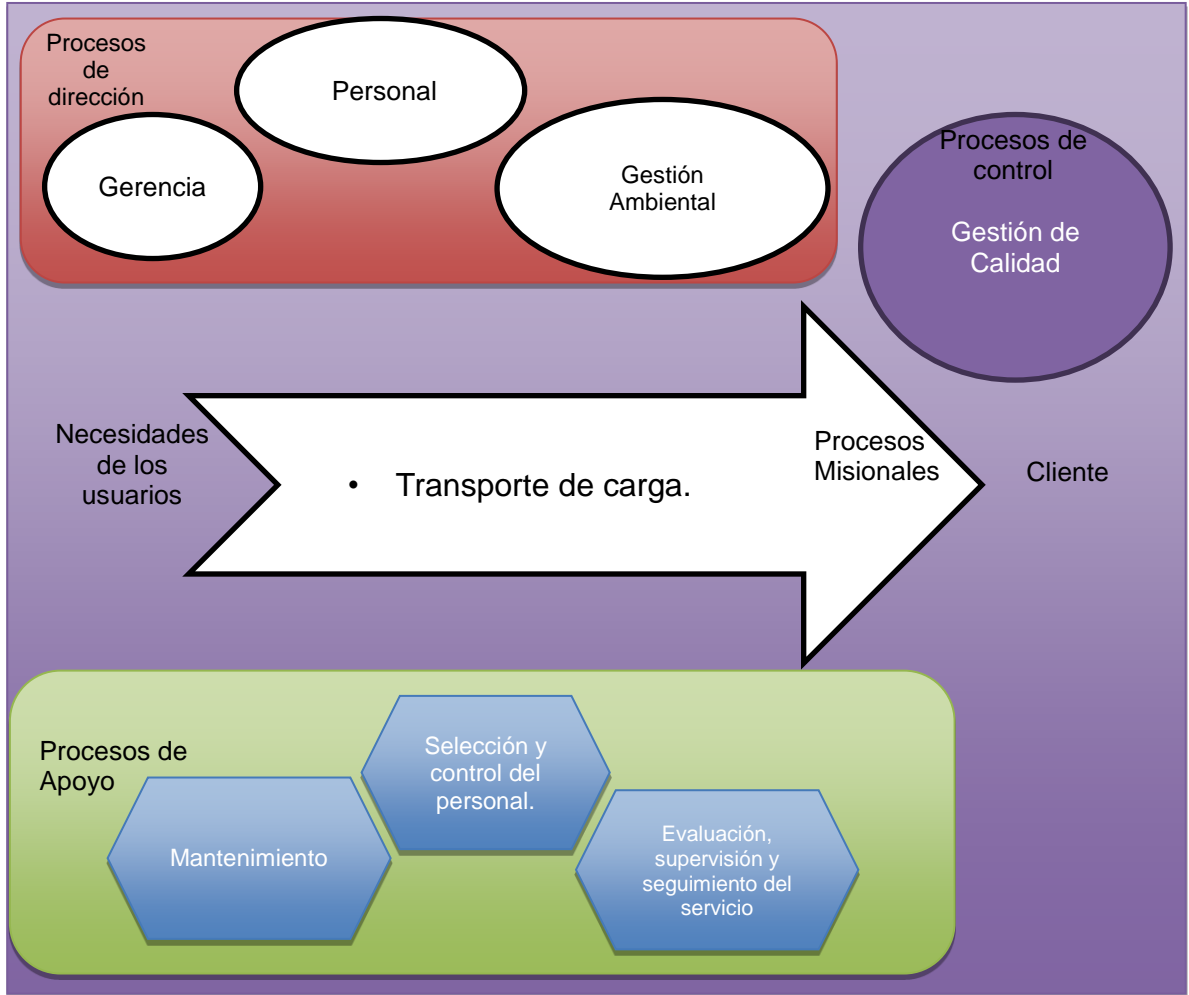
Objetivo	Proceso	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia	Responsable
4 Garantizar y mantener la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad	Gestión de Calidad	Eficacia del sistema de gestión de calidad	Indicadores cumplidos /Indicadores establecidos	90%	Mensualmente	Coordinadora de Calidad
		Ejecución de Auditorias	Auditorias realizadas /Auditorias programadas	80%	Semestralmente	
		Ejecución de capacitaciones	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones programadas	80%	Bimestralmente	
		Eficacia de las capacitaciones	Resultado de la evaluación de la capacitación/Número de personas evaluadas	80%	Bimestralmente	
		Seguimiento en los puestos de trabajo	Visitas realizadas / Visitas programadas	70%	Trimestral	

Fuente: Autora.

Esta tabla fue realizada en una reunión con la alta dirección.

Enfoque en procesos

Gráfico 7. Mapa de Procesos



Fuente: Autora.

Este mapa de procesos fue realizado con información suministrada por la alta dirección.

Procedimientos

1. Procesos Misionales: Los procesos misionales están directamente vinculados con la prestación del servicio por parte de la empresa TRANSFERAR S.A.S. los cuales se especificaran a continuación.

1.1. Proceso: Transporte de carga (Ver anexo A, Instructivos).

1.1.1 Objetivos:

- Realizar el transporte de carga cumpliendo con la demanda, necesidades y expectativas del cliente y de la empresa.
- Efectuar el transporte de carga cumpliendo con los requerimientos de ley, del cliente y de la empresa.

Autoridad: Departamento de Recursos Humanos

1.1.2 Alcance: Se realizara semestralmente.

2. Procesos de Apoyo: Los procesos de apoyo son los encargados de darle soporte al desarrollo de los procesos misionales, a continuación se especifican:

2.1. Proceso: Mantenimiento (Ver Anexo E)

2.1.1. Objetivos:

- Diseñar y ejecutar un plan de capacitación en el manejo de los equipos y maquinaria.
- Diseñar programas de mantenimiento oportuno para garantizar la presentación del servicio de manera continua.

2.1.2. Autoridad: Departamento de gestión de calidad.

2.1.3. Alcance: Se realiza evaluación de equipos diariamente y se realizara el mantenimiento a estos cada mes, dependiendo de la necesidad de estos.

2.2. Proceso: Selección y control del personal (ver anexo A,B,C,D,H)

2.2.1. Objetivos:

- Diseñar y ejecutar procesos de selección del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones.

2.2.2. Autoridad: Área de personal

2.2.3 Alcance: Al inicio de cada contrato de obra y al finalizar cada contrato de obra (Semestralmente).

2.3. Proceso: Evaluación, supervisión y seguimiento del servicio realizado. (Ver anexo F, G)

2.3.1 Objetivo:

- Diseñar y evaluar formatos que permitan realizar una evaluación preliminar del servicio ofrecido por Transferar S.A.S.

2.3.2. Autoridad: Departamento de Gestión de Calidad

2.3.3. Alcance: Se realizara esta evaluación semestralmente.

3. Procesos de Dirección

Los procesos de dirección son responsabilidades que adquieren la gerencia y el área de personal, ya que son ellos los encargados de establecer metas, objetivos y direccionar a la empresa a corto y largo plazo.

4. Procesos de Control

En el proceso de control se encuentra el área de Gestión de Calidad que es la encargada de controlar y verificar el buen funcionamiento de los demás procesos de la empresa (Ver anexo K).

4.1 Auditorías internas de calidad (Ver anexo L, M, N, O)

4.1.1 Objetivo: Desarrollar el proceso planificado al interior de los procesos, con el fin de determinar si las funciones y elementos del sistema de gestión de calidad definidas en el presente manual son aplicadas conforme con lo planificado, con los requisitos de la NTC ISO 9001: 2008 y se mantiene de manera eficaz.

4.1.2. Actividad: Establecer y aplicar técnicas para la selección del auditor, la planificación, entrega de resultados y registros de la auditoría interna de calidad

mediante el desarrollo del programa y funciones del sistema de gestión establecidos por la organización.

4.1.3. Autoridad: Departamento de Gestión de calidad

4.1.4 Alcance: Se realizara semestralmente.

Caracterizaciones

Las caracterizaciones permiten identificar la relación de los procesos, señalando las entradas, objetivos, actividades y salidas, están van relacionadas directamente con el PHVA. Se realizarón las caracterizaciones para los siguientes procesos:

1. Caracterizacion del proceso de carga (Ver anexo J)
2. Caracterizacion del proceso de mantenimiento (Ver anexo J)
3. Caracterizacion del proceso de selección y control del personal (Ver anexo J)
4. Caracterizacion del proceso de evaluación, supervisión y seguimiento del servicio prestado (Ver anexo J)
5. Caracterizacion del proceso de control de calidad (Ver anexo J)
6. Caracterizacion del proceso de gerencia (Ver anexo J)
7. Caracterizacion del proceso de personal (Ver anexo J)
8. Caracterizacion del proceso de gestión ambiental (Ver anexo J)

Estructura documental del sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transferar S.A.S.

Gráfica 8. Jerarquía documental de los registros del sistema de Gestión.



Fuente: Autora, en base a la NTC ISO 9001:2008.

El sistema de gestión está formado por los siguientes registros ya mencionados anteriormente como se muestra en la figura.

- **Manuales:** Son documentos que constituyen toda la información operativa y administrativa.
- **Instructivos:** Este documento especifica el procedimiento y los recursos asociados que deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse para la ejecución de las actividades o servicios.
- **Formatos:** Modelo sobre el cual se llegan a acabar los registros de información, generando de esta manera la evidencia necesaria para el sistema de Gestión de Calidad.

- **Encuestas:** Es la aplicación de un estudio observacional en donde se realiza un cuestionario prediseñado según la necesidad la estudiar y la muestra.
- **Programas de capacitaciones:** Los programas de capacitación consiste en planear, implementar y ejecutar actividades que le permitan a la empresa mejorar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus objetivos¹⁵.

Tipos de documentos

Para el desarrollo adecuado del sistema de gestión de calidad, se evidencio la necesidad de diseñar e implementar diferentes documentos que permitan el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001, a continuación se evidencia algunos de ellos.

1. Formatos: Medio, planilla por el cual se lleva un registro de información, que genere evidencia del sistema de gestión.
 - 1.1. Formato de entrevista laboral (Ver anexo B)
 - 1.2. Formato de entrega de la dotación (Ver anexo C)
 - 1.3. Formaro de control de la dotación (Ver anexo D)
 - 1.4. Formato de seguimiento del servicio (Ver anexo F)
 - 1.5. Formato de control de exámenes médicos (Ver anexo H)
 - 1.6. Formato de lista de chequeo (Ver anexo K)
 - 1.7. Formato de acciones preventivas (Ver anexo L)
 - 1.8. Formato de acciones correctivas (Ver anexo M)
 - 1.9. Formato de auditoría (Ver anexo N)
 - 1.10. Formato de informe de auditoría interna (Ver anexo O)
 - 1.11. Formato de asistencia a capacitación (Ver anexo P)

¹⁵ NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestion de la calidad. Editada por el instituto colombiano de normas tecnicas y certificacion.

2. Instructivos: Documento en el cual se especifica detalladamente una actividad o procedimiento.

1.12. Instructivo de Manipulación de cargas (Ver anexo A)

1.13. Instructivo de procedimiento para el control de derrames (Ver anexo A)

1.14. Instructivo de procedimiento de cargue, transporte, descargue de material proveniente de las plantas de beneficio de aves (Ver anexo A)

3. Manuales: Este documento permite integrar toda la información administrativa y operativa, un ejemplo de ello es el manual de funciones (Ver anexo A), en donde se establecen las funciones de los diferentes cargos de la organización, organigrama, obligaciones, entre otros.

4. Encuestas: Este documento le permite a la organización identificar necesidades, expectativas, falencias entre otras a una población específica, ejemplo encuesta de satisfacción (Ver anexo G).

5. Programa de capacitación: Finalizada la etapa de documentación del sistema de gestión de calidad y de la mano con el diagnóstico inicial de la organización, se genera la necesidad de capacitar y sensibilizar al personal de la empresa Transferar S.A.S. Para lo cual se realizó una primera capacitación cuyo objetivo es la sensibilización del personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S evidenciando la importancia y los beneficios que trae la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008 (Ver anexo Q). La segunda capacitación tiene como objetivo conocer que es el sistema de Gestión de calidad y que beneficios trae a la organización (Ver anexo R).

Es importante mencionar que estas capacitaciones realizadas fueron de vital importancia para la organización, ya que le permitió a la empresa mantener al personal informado sobre el sistema de gestión de calidad, y cumplir con la primera fase de auditoria, en donde se tiene como requisito informar a los

trabajadores sobre la intención de la organización y ponerlos al tanto de las obligaciones del sistema de gestión de calidad. De estas capacitaciones se tiene un registro de asistencia y fueron evaluadas posteriormente.

10. IMPLEMENTACIÓN

El proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, se inició posteriormente del diagnóstico, diseño y creación de la documentación del sistema, para poner en marcha cada uno de los manuales, procedimientos, formatos, instructivos, y demás documentos del sistema, a continuación se explicará como se llevó a cabo cada una de las etapas.

Se inició con una reunión con el gerente y la coordinadora de recursos humanos, en donde se establecieron los objetivos, estrategias para alcanzar los mismos, se estableció la temática de las sensibilizaciones y capacitaciones entre las que se encuentran norma ISO 9001:2008, beneficios del desarrollo del sistema, terminología, política y objetivos de calidad, etapas, procedimientos, formatos, instructivos, control y seguimiento del sistema y por último acciones correctivas y preventivas. Posteriormente, se convocó al personal de la organización dando a conocer el proyecto en general, en donde se realizó la retroalimentación de la información general, y el nombramiento del representante de la dirección.

Después de ello se llevó a cabo la realización de todos los documentos necesarios para el sistema de gestión de calidad como manuales, caracterizaciones, instructivos, procedimientos, formatos, encuestas, evidenciando el cumplimiento de los principales requisitos de la NTC ISO 9001: 2008. Estos documentos fueron aprobados y de esta manera se realizaron las capacitaciones al personal de la organización con el objetivo de sensibilizar a estos sobre la norma, los documentos creados y su funcionalidad, esta jornada de sensibilización fue supervisada por la alta dirección, generando motivación y compromiso en la organización.

Posteriormente se realizó un continuo seguimiento a los documentos en donde se identificó la funcionalidad de estos, con el objetivo de identificar cuáles no

cumplen, están obsoletos, en un periodo de prueba de 15 días, consecutivamente se realizó una reunión donde se identificaron las falencias. Estos fueron mejorados y rediseñados para cumplir con las especificaciones establecidas en el manual de calidad, se divulgó y capacitó a toda la organización sobre las modificaciones de los documentos.

Después de evidenciar el funcionamiento del sistema de gestión, se realizó una auditoría interna con el fin de identificar las principales falencias del sistema, estableciendo acciones correctivas y preventivas, posterior a ello se realizó una reunión con el gerente y la coordinadora de recursos humanos en donde se analizaron las fallas, acciones correctivas, acciones preventivas, análisis de los indicadores, entre otros requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Finalmente, se realizó un diagnóstico final de la organización, generando recomendaciones y conclusiones, éstas fueron expuestas ante la dirección por medio de una reunión en donde de igual manera se resaltó la importancia de continuar con el mejoramiento continuo y alcanzar la certificación de calidad.

11. DIAGNÓSTICO FINAL

El diagnóstico final permite verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos al inicio del presente proyecto, para ello se aplicó la lista de chequeo con el fin de evidenciar el funcionamiento y cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008 a diferencia del diagnóstico inicial, se obtuvieron excelentes resultados, puesto que el personal maneja y tiene conocimiento sobre cada uno de los requisitos, todos se encuentran auditados, evidenciando el funcionamiento adecuado del sistema de gestión de calidad.

Acontinuación, se encuentra la evidencia:

Tabla 7. Lista de chequeo diagnóstico final

LISTA DE CHEQUEO NORMA NTC ISO 9001:2008									
No.	REQUISITOS	NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AMA	OBSERVACIONES
	Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA) Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND) Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD) Criterio 3: El requisito aplica y esta implementado. (AI) Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA) Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM) Criterio 6: El requisito esta auditado y en mejora. (AM)	0	1	2	3	4	5	6	
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1	Requisitos Generales								
	¿Conoce y tiene visualizada la Política de Calidad ?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.

¿Tiene conocimiento de la Misión y Visión de la empresa?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
¿Sabe sobre las funciones del cargo que desempeña?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
¿Conoce el mapa de procesos de la organización?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
¿Conoce y maneja los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora ?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
¿Sabe usted cual es el Plan de auditorías?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
¿Tiene conocimiento sobre el resultado de las auditorías realizadas?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.

	Procedimiento de producto no conforme						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Puede determinar cuáles son los procesos que van a auditarse?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Existen criterios que aseguran que los procesos de transporte sean eficaces?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se realizan procedimientos para mejorar el proceso de transporte realizado por la organización?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
4.2	Requisitos de la Documentación								
4.2.1	Generalidades								
	Existencia de un:								
	Manual de Calidad						5		Existe, esta auditado y se

								encuentra en proceso de mejora.
	Manual de funciones					5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	Procedimientos					5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	Instructivos					5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	Registros					5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	Capacitaciones					5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
4.2.2	Manual de la Calidad							

	¿Conoce e implementa el Manual de la Calidad?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Los procedimientos documentados en el manual de calidad, son acordes a la norma ISO 9001?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿El Manual describe cómo interactúan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
4.2.3	Control de los Documentos							
	Existencia de aprobación de los formatos, actas y modificaciones al plan de trabajo y otros.						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	Evidencia de las revisiones periódicas a los documentos de trabajo.						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
4.2.4	Control de los Registros							

	¿Se tiene un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan en los distintos procesos?.						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1	Compromiso de la Dirección								
	¿Se ha divulgado por parte de la Dirección el manual de calidad?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se han realizado revisiones por parte de la dirección?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se han facilitado los recursos necesarios para el S.G.C.?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.2	Enfoque al Cliente								
	¿Se realiza un control y seguimiento a las necesidades y expectativas de los cliente?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.3	Política de la Calidad								

	¿Tiene evidencia del compromiso por asegurar el cumplimiento y mejoramiento de los procesos del S.G.C?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Ha sido revisada y adaptada según las necesidades de la empresa?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.4	Planificación								
5.4.1	Objetivos de la Calidad								
	¿Son aptos de medición y pertinentes con la Política de la Calidad?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.4.2	Planificación del S.G.C.								
	¿Existe una planificación que cumpla con los requerimientos legales y las necesidades de los clientes?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Cuándo se realizan cambios, se mantiene la misión organizacional?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación								
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad								

	¿Los empleados que desempeñan los diferentes cargos cumplen con el perfil esperado según el manual de funciones?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Los auditores internos cumplen con el perfil para realizar su gestión?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se comunican las responsabilidades adicionales o nuevos cargos a toda la organización?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.5.2	Representante de la Dirección							
	¿Implementa y mantiene los procesos del S.G.C.?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Realiza reportes oportunos y descriptivos sobre el desempeño del S.G.C.?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Especifica los aspectos por mejorar y cómo los empleados portan al cumplimiento de los objetivos planteados?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.

5.5.3	Comunicación Interna								
	¿Se manejan procesos de comunicación?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.6	Revisión por la Dirección								
5.6.1	Generalidades								
	¿Se realizan revisiones periódicas de los procesos?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se evidencian el seguimiento de los procesos para mejoramiento?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se evalúa la Política y los Objetivos de Calidad?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.6.2	Información para la Revisión								
	¿Se estudian los resultados de la auditoria?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.

	¿Se comunica a los empleados los resultados de la auditoría?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se identifican los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
5.6.3	Resultados de la Revisión							
	¿Proporciona la mejora y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se especifican los recursos que son necesarios para la realización de los procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1	Provisión de Recursos							
	La organización debe designar y proporcionar los recursos necesarios para:						6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿Cumplir con los objetivos de calidad?						6	Existe, esta auditado y en mejora

	¿Eficacia y eficiencia de los procesos?							6	Existe, esta auditado y en mejora
6.2	Recursos Humanos								
6.2.1	Generalidades								
	¿El personal es idóneo para el desarrollo del cargo tanto ética, como profesionalmente?							6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿El personal cumple con el perfil del cargo?							6	Existe, esta auditado y en mejora
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación								
	¿Existe un registro de capacitación?							6	Existe, esta auditado y en mejora
6.3	Infraestructura								
	Se tiene la infraestructura, espacio de trabajo y los equipos necesarios para el desarrollo de los procesos, tanto hardware como software, y servicios de apoyo tales como transporte o comunicación, entre otros.							6	Existe, esta auditado y en mejora
6.4	Ambiente de Trabajo								
	¿Se tiene un lugar de trabajo para realizar los procesos de manera eficaz?							6	Existe, esta auditado y en mejora

	¿Existen las condiciones de higiene en el lugar de trabajo?							6	Existe, esta auditado y en mejora
7.	REALIZACIÓN DEL PROCESO DE TRANSPORTE								
7.1	Planificación del Proceso de Transporte								
	¿Los Objetivos de Calidad satisfacen el proceso de transporte?							5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se realizan los procesos de acuerdo con los manuales, instructivos y procedimientos?							5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se mantiene el seguimiento de los procesos?							5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Existen registros de seguimiento que evidencien el control, análisis y mejora de los procesos desarrollados?							5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.2	Procesos Relacionados con el cliente								
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								
	¿Existe concordancia entre las necesidades del cliente y el proceso de transporte?							6	Existe, esta auditado y en mejora

	¿Los clientes conocen los métodos de trabajo por parte de la empresa?							6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿Existe los medios necesarios para identificar las necesidades y expectativas de los clientes?							6	Existe, esta auditado y en mejora
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								
	¿Están descritos los procesos de transporte en el manual de calidad?							6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿Se han realizado modificaciones o implementaciones adicionales al S.G.C.?							6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿Se comunica a los empleados las modificaciones de los procesos?							6	Existe, esta auditado y en mejora
7.2.3	Comunicación con los clientes								
	¿Existen los canales de interacción con los clientes?							6	Existe, esta auditado y en mejora
	¿Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes?							6	Existe, esta auditado y en mejora
7.3	Diseño y Desarrollo								

7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								
	¿Existe un cronograma de actividades?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se realizan procedimientos de control y verificación?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se delegan responsabilidades para el cumplimiento del S.G.C.?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Existe un registro de actualizaciones?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo								
	¿Se evalúa los resultados de la planificación, diseño y desarrollo?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se identifican los problemas y las acciones correctivas?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de

									mejora.
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo								
	¿Se cumplen los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo								
	¿Se evidencian registros que verifiquen los resultados positivos de la planificación?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo								
	¿Existe una carpeta de modificaciones a los procesos de trabajo con sus respectivas actas de aprobación?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se registran revisiones, verificaciones y validaciones de estos						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.5	Producción y Prestación del Servicio								
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								

	¿Existe un manual de calidad donde se especifiquen los procesos y procedimientos del proceso de transporte?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se tienen las caracterizaciones de los procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se tienen registros de seguimiento y medición de los procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición							
	¿La organización ha determinado los procedimientos de seguimiento y la medición a realizar, y los instrumentos que proporcionan las evidencias sobre la calidad de los procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1	Generalidades							

	¿La organización cuenta con procesos de seguimiento, medición estadística, análisis y mejora para demostrar la conformidad del S.G.C y su mejoramiento continuo.						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.2	Seguimiento y Medición								
8.2.1	Satisfacción del Cliente								
	¿La organización realiza el seguimiento a la información recibida por los clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos de calidad por medio de encuestas?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.2.2	Auditoría Interna								
	¿La organización tiene un cronograma de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos de la norma?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿La organización define qué procesos y áreas se van a auditar?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿La organización selecciona los auditores asegurando la imparcialidad y objetividad?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en

								proceso de mejora.
	¿La organización divulga las acciones correctivas y preventivas para contrarrestar las no conformidades?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos							
	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del S.G.C.?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la calidad de los procesos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.3	Control del Producto No Conforme							
	¿La organización se asegura de que los procesos de transporte sean conformes con los requisitos?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿Existen responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las acciones no conformes?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.

8.4	ANALISIS DE DATOS								
	¿La organización determina, reúne y analiza los datos específicos para demostrar la eficacia y eficiencia del S.G.C.?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿La empresa maneja la recopilación de los datos sobre la satisfacción de los clientes y empleados?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.5	Mejora								
8.5.1	Mejora Continua								
	¿La organización cuenta con un plan para la revisión y mejora continua del S.G.C. mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?						5		Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.5.2	Acción Correctiva								

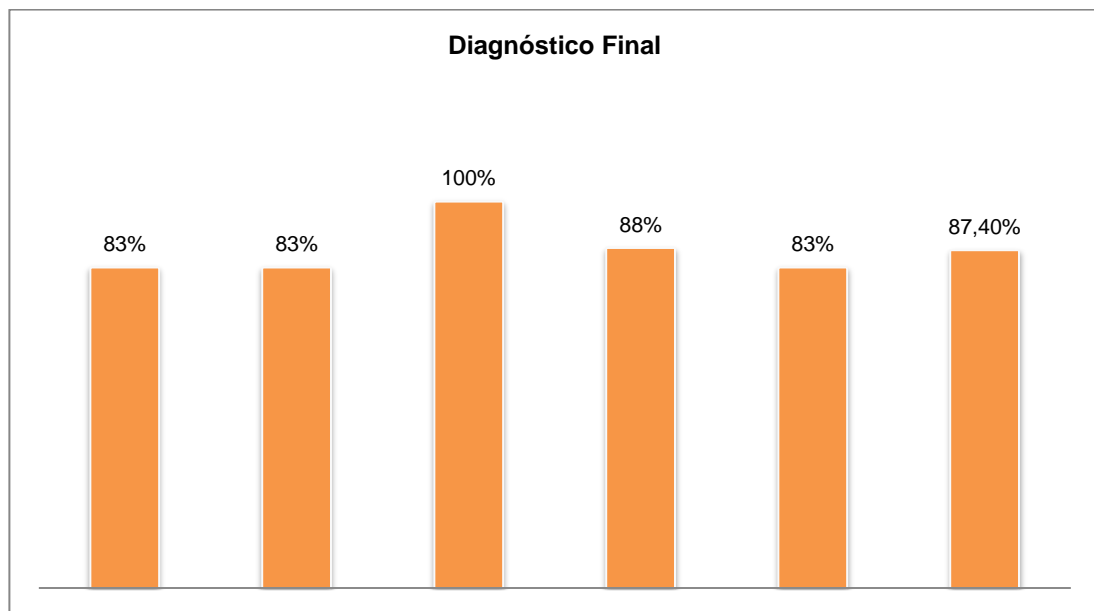
	¿La organización documenta la toma de decisiones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿La organización determina las causas de las no conformidades?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
	¿La organización determina, implementa y revisa las acciones correctivas necesarias?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.5.3	Acción Preventiva							
	¿La organización determina las acciones que deben realizarse para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir que vuelva a ocurrir?						5	Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.
8.5.3	Continuación : Acción Preventiva							

	<p>La organización define los requisitos para conocer las causas de las no conformidades potenciales, la necesidad de actuar para prevenir las no conformidades, lleva a cabo el registro de los resultados de las acciones preventivas aplicadas y evalúa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.</p>						5		<p>Existe, esta auditado y se encuentra en proceso de mejora.</p>
<p>COMENTARIOS</p>									

Fuente: Autora. Este formato de lista de chequeo fue realizado a con el jefe de cada procesos, colaboradores y la alta dirección con el objetivo de identificar el estado inicial de la organización con respecto a la NTC ISO 9001:2008

Como lo muestra la siguiente figura el sistema de gestión se encuentra en un 87%.

Gráfica 9. Diagnóstico Final basado en la NTC ISO 9001:2008



Fuente: Autora.

Esto se debe a que todos los formatos diseñados para el sistema de gestión, generan una mayor evidencia de la información manejada al interior de la organización, lo cual permite la toma de decisiones basadas en hechos concretos y la obtención de mejores resultados. Estos procesos fueron auditados y se encuentran en proceso de mejora; éste tiene una ponderación del 87.4% con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, para llegar a un 100% de cumplimiento se deben realizar las mejoras a los procesos.

Algunos de los problemas presentados fue la falta de supervisión por parte de la alta dirección lo cual se evidencia con el 83%, de igual manera la realización del

proceso de transporte se encuentra en un 88% la cual ha tenido algunas falencias debido a la falta de compromiso por parte de algunos empleados, ya que estos en ocasiones no utilizan los formatos o su presentación personal no es la adecuada generando inconformidades en los clientes y en el sistema, se le recomienda un mayor compromiso y control de los documentos, por parte de los jefes de procesos y de la alta dirección. Para aumentar el porcentaje de un 83% a un 100% en medición, análisis y mejora se debe llegar un control de los procesos realizando la debida utilización de los documentos del sistema para que estos generen la evidencia necesaria.

El sistema de gestión se encuentra en buen funcionamiento con un porcentaje del 87,4% de cumplimiento, ya que cuenta con la adecuada documentación y actualización de procesos y procedimientos; ampliación de canales de comunicación con el cliente, con el fin de conocer sus necesidades y requerimientos; implementación de los procesos de medición, análisis y mejora, para garantizar el cumplimiento de los objetivos declarados por la alta dirección y así entregar a sus clientes un mejor servicio.

Se cumplió y se superó la meta en los siguientes indicadores, éstos fueron evaluados en un periodo de 6 meses:

1. Diseñar y ejecutar procesos de selección de personal, donde se cumpla con el perfil del cargo:

$$\frac{\text{Desempeño de funciones cumplidas}}{\text{Desempeño de funciones totales}} = \frac{8}{10} = 80\%$$

2. Mantener la infraestructura necesaria y maquinaria en óptimas condiciones:

$$\frac{\text{Mantenimiento realizado}}{\text{Mantenimiento programado}} = \frac{10}{12} = 83\%$$

$$\frac{\text{Equipos en uso}}{\text{Total equipos}} = \frac{30}{30} = 100\%$$

3. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes:

$$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Clientes evaluados}} = \frac{6}{7} = 86\%$$

$$\frac{\text{Quejas solucionadas}}{\text{Quejas totales}} = \frac{0}{0} = 100\%$$

4. Garantizar la mejora continua del sistema de gestión de calidad:

$$\frac{\text{Indicadores cumplidos}}{\text{Indicadores establecidos}} = \frac{4}{4} = 100\%$$

$$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = \frac{2}{3} = 67\%$$

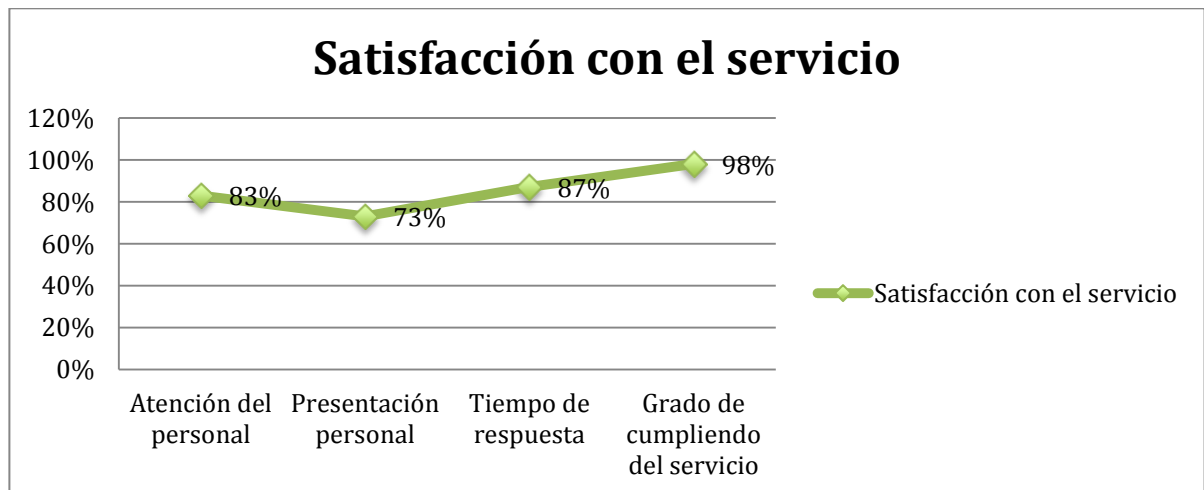
Dando cumplimiento a los objetivos establecidos por el manual de calidad, lo cual generó congratulaciones para toda la organización por su satisfacción a la buena labor.

Todo lo anterior, ratifica que el sistema de gestión de calidad, está contribuyendo con el mejoramiento continuo y la satisfacción del servicio prestado a los clientes. Dando por consolidado un sistema basado en procesos que se basa en la eficacia y eficiencia de su servicio, siendo notorio por sus clientes.

De igual manera, se realizó de nuevo la encuesta aplicada a los clientes con el fin de verificar los resultados obtenidos por medio del sistema.

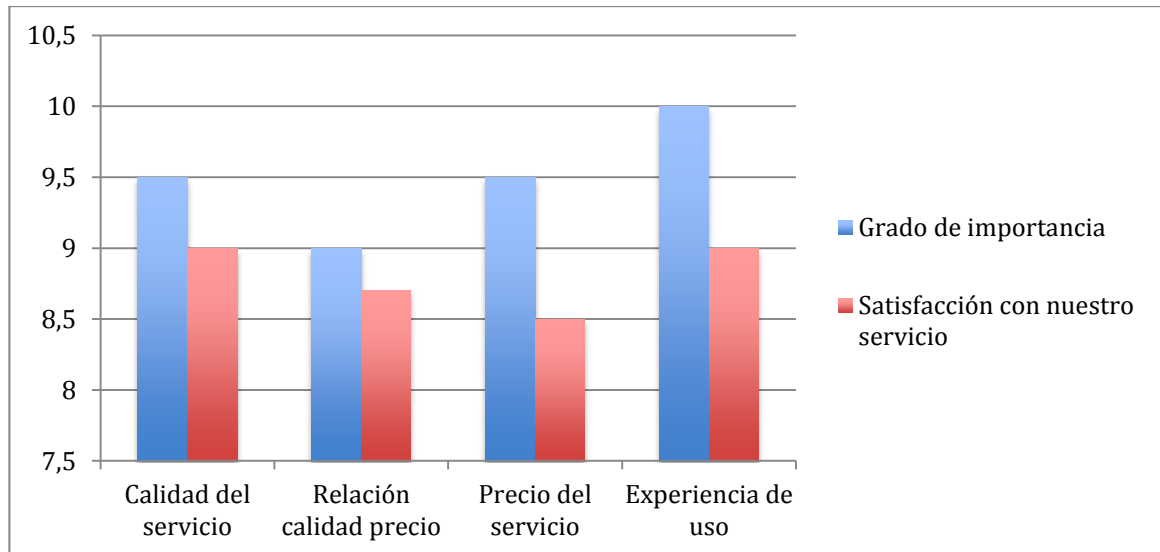
El primero de ellos, en ser analizado fue el grado de satisfacción con el servicio en donde hace parte: la atención del personal, presentación personal, tiempo de respuesta y grado de cumplimiento del servicio, en donde se evidencia un aumento de la satisfacción del servicio con respecto al diagnóstico inicial realizado. Generando gran motivación en la organización.

Gráfica 10. Satisfacción final




El Segundo de ellos fue evaluar el grado de importancia con la satisfacción del servicio en donde se evidencia un aumento significativo del 31% con respecto al diagnóstico inicial en el grado de importancia y la satisfacción con el servicio, evidenciando la buena labor por parte de la organización y el correcto desarrollo de los procesos. El ítem menor crecimiento fue el precio del servicio ya que este tuvo un alza, generando un poco de inconformidad en los clientes.

Gráfica 11. Grado de Importancia Vs Satisfacción con nuestro servicio, final



Y para finalizar el diagnóstico final, se adjuntara el informe obtenido de la auditoría interna de calidad:

Tabla 8: Informe de auditoría interna.


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Equipo Auditor: Auditor jefe, auditor.
Objetivo: Desarrollar el proceso planificado al interior de los procesos, con el fin de determinar si las funciones y elementos del sistema de gestión de calidad definidas en el presente manual son aplicadas conforme con lo planificado, con los requisitos de la NTC ISO 9001: 2008 y se mantiene de manera eficaz.
Alcance de la auditoría: Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Transferar SAS
Personal entrevistado: Jefes de proceso, colaboradores, alta dirección.
Documentación Analizada: Se llevo a cabo la revisión de todos los documentos establecidos en el sistema de gestión por medio de preguntas abiertas, cerradas, y con la ayuda de la lista de chequeo, con el objetivo de evaluar su funcionalidad, es por ello que con cada jefe de proceso se analizaron, evaluaron y modificaron los formatos, instructivos, manuales de acuerdo con los hallazgos obtenidos por medio de estos, de igual manera se realizó con los colaboradores de los procesos.
Fortalezas: Se indentificaron los hallazgos, se realizó por medio de la alta dirección y lo jefes de los procesos las modificaciones correspondientes a cada uno ellos.
Oportunidades de mejora: Se encontraron diferentes oportunidades de mejora en el proceso de selección y control del personal, en donde se realizaran inspecciones periodicas, con el fin de obtener un mejor control, de igual manera el jefe de cada proceso, realizara un informe mensual de cada uno de los hallazgos identificados por el y sus colaboradores. Otro de los procesos en el cual se encontro oportunidad de mejora es el proceso de mantenimiento, en donde los colaboradores, modificaron de acuerdo a la necesidad el plan de mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de llevar un control mas detallado de este, y se comprometen a entregarlo mensualmente. En cuanto al proceso de evaluación, supervisión y seguimiento del servicio, se encontro la oportunidad de mejorar en la presentación personal por parte de lo empleados, ya que se presento un hallazgo en la planta de sacrificio Madroño en donde un empleado no utilizaba su uniforme e implementos de seguridad, a este se le realizó el debido llamado de atención y se comprometió a no repetir dicha situación, el jefe de proceso realizara un llamo de atención colectivo con el fin de enfatizar, de igual manera se realizara una sencibilización.

Solicitud de acciones correctivas: Las solicitud de acciones correctivas fueron realizadas por los jefes de cada proceso y por sus colaboradores, en donde realizó una propuesta de acciones correctivas, un tratamiento a la no conformidad y las causas, lo anterior fue evaluado por la alta dirección, la cual direcciono el plan de mejora.

Conclusión general: El proceso de auditoría interna, fue exitoso ya que se encontraron diferentes hallazgos, los cuales generaron acciones correctivas y preventivas, de igual manera se modificaron los documentos del sistema de gestión con el fin de obtener mayor evidencia de cada uno de los procesos.

Aprobado por: Zulma Castellanoz

Aceptación: Fernando Ardila

12. CONCLUSIONES

1. Se diseñó, documentó e implementó el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 bajo los estándares de la norma, lo cual brindó a la empresa Transferar SAS el mejoramiento continuó de sus procesos, un mayor rendimiento y compromiso por parte de los empleados, generando un aumento significativo en la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con las necesidades y expectativas de la organización, y logrando posicionarse con mayor competitividad en el sector.
2. Se realizó el diagnóstico con respecto a la norma, tanto inicial como final, para evaluar el estado de la organización y establecer las falencias de sistema. El diagnóstico inicial obtuvo un porcentaje del 2% de cumplimiento de los requisitos de la norma, mientras que en el diagnóstico final se obtuvo un porcentaje de cumplimiento en un 87% con respecto a la norma esto se debe al que el requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora.
3. Se evaluó el grado de satisfacción con el servicio, en donde se tuvieron en cuenta la atención del personal, la cual obtuvo un 83% de cumplimiento, presentación de personal en un 73% de cumplimiento, tiempo de respuesta en un 87% de cumplimiento y grado de cumplimiento del servicio en un 98% de cumplimiento, dando como porcentaje de satisfacción total con respecto al servicio en un 85%, y un aumento significativo en el grado de importancia vs satisfacción con el servicio en un 31% con respecto al diagnóstico inicial.
4. Al adquirir un mayor compromiso y mejorar la prestación de su servicio la empresa Transferar SAS modificó sus precios esto generó inconformidad

por parte de sus clientes, pero a su vez los hizo más conscientes de la calidad del servicio.

5. Los indicadores del sistema de gestión de calidad permitieron evaluar el cumplimiento de los objetivos los cuales fueron cumplidos satisfactoriamente generando una mejora continua dentro de la organización.
6. La elaboración del Manual de Calidad, es una herramienta para la organización en el sistema de gestión que le permite orientar sus procesos hacia el mejoramiento continuo, con el propósito de cumplir las metas establecidas y permanecer con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
7. Se encuentran algunos problemas entre los que se encuentran, la falta de supervisión por parte de la alta dirección lo cual se evidencia con el 83% en el requisito, de igual manera la realización del proceso de transporte se encuentra en un 88%, la cual ha tenido algunas falencias debido a la falta de compromiso por parte de algunos empleados, ya que estos en ocasiones no utilizan los formatos o su presentación personal no es la adecuada generando inconformidades en los clientes y en el sistema, en el requisito de medición, análisis y mejora se debe llegar un control de los procesos realizando la debida utilización de los documentos del sistema para que estos generen la evidencia necesaria, ya que este se encuentra en un 83%.

13. RECOMENDACIONES

1. Por lo concluído en el primer ítem se recomienda continuar con el mejoramiento de los procesos, para ello se debe mantener las autorías internas, control de los documentos, evaluación de las necesidades y expectativas de los clientes. De esta manera implementar un plan de actualización de la norma, el cual le permita retroalimentarse y continuar con el sistema de gestión.
2. Para aumentar de un 46% de cumplimiento y obtener un 100% de cumplimiento en el sistema de gestión de la organización con respecto a la NTC ISO 9001:2008, se le recomienda a la organización mantener los procesos auditados y en mejora, por medio de auditorías, reuniones, capacitaciones y registros, como el proceso realizado anteriormente en la organización, para controlar y vigilar la eficacia y eficiencia del sistema en cada uno de los procesos de la empresa.
3. Se le recomienda a la organización elevar su porcentaje de satisfacción a un 100% tomando un mayor compromiso en la presentación personal de sus empleados, cumplimiento de los formatos y documentos del sistema, y atender al público con mayor cordialidad y rapidez en las respuestas.
4. De acuerdo a lo concluído anteriormente y encontrado en el diagnóstico final es de vital importancia evaluar, modificar y reajustar los precios ya que estos pueden afectar de manera significativa a los clientes.
5. Para mantener una mejora continua dentro de la organización como se mencionó anteriormente se le recomienda continuar con el cumplimiento y evaluación de los indicadores del sistema de gestión.
6. Se le recomienda a la organización continuar con el uso del manual de calidad que le permite planear, hacer, verificar y actuar, y mantener la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad.
7. Se le recomienda un mayor compromiso y control de los documentos, por parte de los jefes de procesos y de la alta dirección ya que estos se encuentran afectado los requisitos 4, 5, 7 y 8.

BIBLIOGRAFÍA

Decretos 1609 de 2002

Decreto 4741 de 2005

Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC y Concejo Colombiano de Seguridad. Norma técnica NTC – OHSAS 18001.

Norma Técnica Colombiana 3969.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001/2008

WEBGRAFÍA

Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011. http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/esenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf

Método de control de proceso “*Si usted no tiene un indicador de resultado, usted no gerencia*” KAORU ISHIKAWA, *Gerencia de Calidad-Gerencia de procesos* http://www.unalmed.edu.co/josemaya/Ing_prod/Control%20de%20Proceso-%20Metodo.pdf

El proceso de mejora continua, Héctor R. Formento, parte 1. <http://www.redtelework.com/imprimir.aspx?id=5744>

Terminal de transportes certificada por icontec, Diario del Huila, Martes 23 de Octubre del 2012. <http://www.diariodelhuila.com/site/index.php/menu-neiva/27258-terminal-de-transportes-certificada-por-el-icontec>

Universidad Pontificia Bolivaria, Software de biblioteca Alejandria. http://biblioteca.upbbga.edu.co/index.php?quetipo=2&chk_tesis=yes&criterio=+NTC+ISO+9001%3A2008&Submit=Buscar

Terminal de transporte de Armenia SA, empresa. <http://www.terminalarmenia.com/?id=1>

Sistema de Gestion de calidad, centro nacional de productividad Colombia. <http://www.crtm.org.co/media/PresentacionISO9001.pdf>

Norma internacional. Traducción oficial. <http://www.slideshare.net/dacarvajal2/iso-90012008-requisitos-pdf>

Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas.
Vol. 9, No. 1, Enero-Junio de 2011.
http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-9-no-1/art07.pdf

ANEXOS

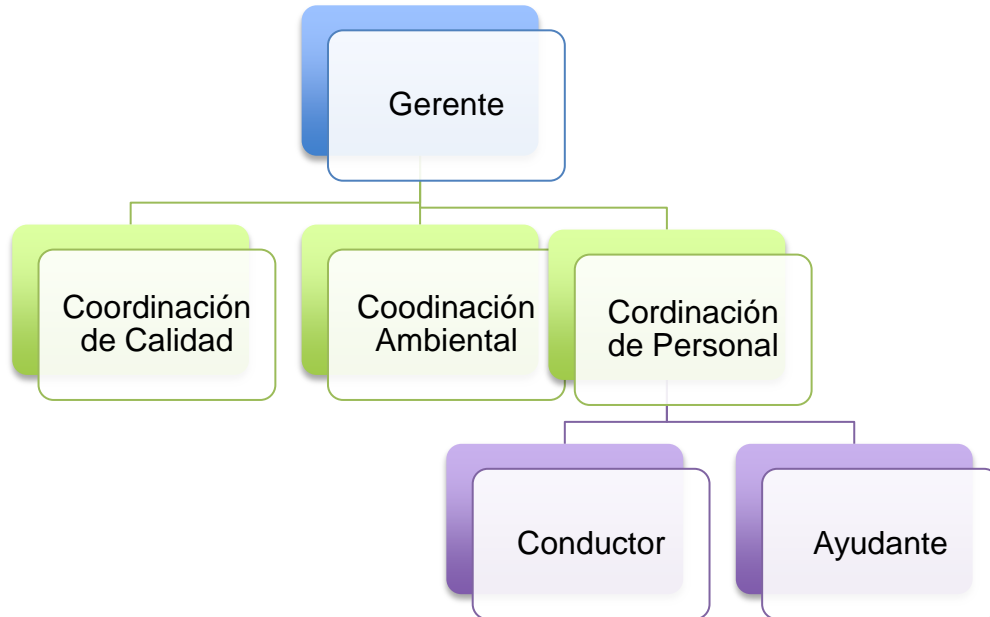
Anexo A. Manual de Funciones

INTRODUCCIÓN

Este manual de funciones tiene la intención de informar a todo el personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S. su perfil, funciones y obligaciones, que van combinadas de diferentes instructivos que se encontraran en la parte de Anexos siendo estos una ayuda constante para el trabajador en las diferentes tareas, de igual manera, se encontrara todo lo relacionado con el sistema de seguridad y protección laboral, brindándole al trabajador un ambiente de trabajo agradable, seguro y digno.

Transporte de Carga

Organigrama



Cargo: Conductor

Jefe: Coordinación de Personal

Supervisar a: Ayudantes.

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S. busca para el perfil del cargo de conductor una persona con capacidad de liderazgo para el manejo de grupos, con iniciativa para la toma de decisiones, responsable para actuar oportunamente, disciplinado para asumir retos, con experiencia en el manejo de vehículos, habilidad para el manejo adecuado de mercancía, conducción defensiva y evasiva.

Con el mínimo de instrucción escolar, con licencia de conducción de categoría C2.

Funciones

La función del conductor consiste en manejar el vehículo hasta ponerlo en situación de carga, donde debe cargar el vehículo realizándolo con la ayuda de la grúa y los ayudantes, una vez cargado conducirlo hasta el lugar y zona de descargue. En donde se realizara el proceso de descargue.

A su vez, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Debe accionar y conducir el vehículo
2. Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.

3. Llevar el registro mensual de la historia del vehículo.
4. Supervisar la labor de los ayudantes.
5. Solicitar oportunamente el combustible y lubricantes necesarios
6. Debe velar por el cumplimiento y realización de las actividades de carga, traslado y descargue de la materia prima, al cabo de la jornada laboral.
7. Tiene a cargo el proceso de carga que lo realizara con el apoyo de la grúa y el ayudante, y el proceso de descargue que se realiza en tolva. Estas labores se realizan en equipo.
8. Debe velar por el bienestar de los equipos y del personal a cargo.
9. Debe portar la dotación correspondiente.
10. Debe velar por el cumplimiento del manual de control y prevención de accidentes.
11. Debe escuchar y atender a las necesidades, inquietudes que tengan los ayudantes, si estas no pueden ser resueltas inmediatamente, debe consultar con el área de personal.
12. Debe estar atento de tener al día los documentos del vehículo están en debido orden (SOAT, REVISIONTECNICOMECHANICA, SEGUROS, ETC).
13. Debe informar al área de personal o de Gestión de Calidad:
 - Daños y fallas por parte de la maquinaria
 - Inasistencia por parte del personal a cargo
 - Cualquier accidente o falla física o humana que pongan en riesgo el cumplimiento de las labores, o que generen una falla mayor.
 - Informar oportunamente el mantenimiento y reparación del vehículo, todo tipo de falla o daño presentado en el mismo.
 - Informar oportunamente toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de las funciones.

Cargo: Ayudante

Jefe: Coordinación de Personal

Supervisar a: N/A

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S busca para el perfil del cargo de ayudante una persona con destreza y habilidad para el manejo de cargas, responsable con sus obligaciones, tolerante para recibir y asumir ordenes, disciplinado para el cumplimiento de sus labores y actividades.

Con el mínimo de instrucción escolar.

Funciones:

1. La función de ayudante consiste en ayudar al conductor del camión en las actividades de carga, transporte y descargue de la materia prima de forma segura.

2. Mantener la zona de carga y descargue en óptimas condiciones de aseo.
3. Mantener el furgón donde transporta el producto en óptimas condiciones de aseo.
4. Asegurar adecuadamente la carga transportada.
5. Cumplir con las normas de higiene y seguridad para el transporte de mercancía.
6. Ayudar al conductor con la supervisión y monitoreo del material transportado.
7. Debe reportar cualquier falla física o mecánica al conductor.
8. Cualquier inquietud, duda o necesidad debe expresar primero con el conductor y luego con el área de personal.

Área Administrativa

Cargo: Coordinadora de Personal

Jefe: Gerente

Supervisar a: Conductores y ayudantes.

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S. buscar para el perfil del cargo de coordinación de personal una persona coherente y eficaz para los procedimientos y prácticas del cargo de coordinación de personal. Tolerante, amigable, responsable, servicial para el manejo de empleados, en donde se una apoyo para la gerencia resolviendo cualquier inquietud por parte de los empleados y de la empresa. Disciplinado, enérgico, proactivo que genere y motive al mejoramiento continuo de esta.

Funciones:

1. Debe realizar y Liderar la gestión de nóminas del día a día, incluyendo procesamiento de la nómina quincenal.
2. Organizar, dirigir, coordinar las operaciones y funciones del personal.
3. Coordinar y participar como miembro del comité de selección en el proceso de contratación, incluyendo la selección, proceso de nombramiento.
4. Debe apoyar en todos los aspectos de los recursos humanos, respondiendo a cualquier pregunta de los empleados.
5. Debe ayudar a la administración de recursos humanos incluyendo la actualización, la presentación de las hojas de vida, la facturación, y la emisión de cartas y contratos.
6. Debe estar pendiente y realizar todo lo relacionado con seguridad industrial, dotación del personal, pago de aportes y salud a empleados, incapacidades y disciplina.

Cargo: Coordinadora de Calidad y Salud Ocupacional.

Jefe: Gerente

Supervisar a: Todas y cada una de las actividades para el cumplimiento del sistema de Gestión de Calidad.

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S. busca para el perfil del cargo de coordinación de calidad una persona que valora las ideas y experiencia de los demás, que mantiene una actitud abierta para aprender, promoviendo el trabajo en equipo, desarrollando un ambiente de trabajo amistoso, de buen clima y cooperación. Tolerante para escuchar y solucionar problemas, ingeniosa para el desarrollo de ellos. Curioso, investigador, dinámico y activo para desarrollar el sistema de Gestión de Calidad y el programa de salud ocupacional.

Funciones:

1. Velar por el mejoramiento continuo de las actividades.
2. Realizar e implementar el sistema de Gestión de calidad .
3. Controlar la documentación generada de los procesos del sistema de Gestión de calidad
4. Realizar el seguimiento y control de los procesos del sistema de Gestión de calidad.
5. Realizar un seguimiento y controlar los pasos a seguir para resolver las no conformidades, en donde se tienen y se vela por las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
6. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos de gestión de calidad.

Para realizar e implementar el sistema de Gestión de Calidad se realizara los siguientes pasos, los cuales deben ser realizados por el área de Gestión de Calidad:

- Inicio y sensibilización: Necesidades y expectativas del cliente y de las partes interesadas.
 - Modelo de Gestión: Declaración de la política de calidad, objetivos de calidad, plan estratégico del negocio (misión y visión), indicadores para medir los objetivos.
 - Diagnostico al sistema de Gestión de Calidad: Planes y estrategias para medir los objetivos.
 - Formulación de políticas y gestión
 - Política de Calidad
 - Objetivos de Calidad
 - Estructura de procesos
 - Análisis de procesos
 - Documentación del sistema
 - Puesta en marcha de la medición, análisis y mejora
 - Divulgación y puesta en marcha del sistema de gestión.
- Para el programa de Salud Ocupacional se realizaran los siguientes ítems y se velara para el desarrollo de ellos y su continua visualización:

Introducción
Definiciones
Objetivos del programa
Información general de la institución
Política de Salud Ocupacional
Planificación del programa
Implementación y operación
Verificación y evaluación

Cargo: Coordinadora Ambiental

Jefe: Gerente

Supervisar a: Conductores y ayudantes.

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S. buscar para el perfil del cargo de coordinación ambiental una persona coherente y eficaz para el manejo de los recursos. Como valores como tolerante, amigable, responsable, servicial para el manejo de la infraestructura. Disciplinado, enérgico, proactivo que genere y motive al mejoramiento continuo de esta.

Funciones:

1. Velar por la infraestructura y maquinaria de la empresa
2. Cumplir con todos los requisitos de ley exigidos por la CDMB
3. Establecer medidas de fumigación, control de residuos, entre otras
4. Apoyar el sistema de gestión de calidad para generar un mejoramiento continuo

Cargo: Gerencia

Jefe: Junta directiva

Supervisar a: Toda la organización.

Perfil:

La empresa Transferar S.A.S. buscar para el perfil del cargo de gerente una persona coherente y eficaz para el manejo de los recursos y la infraestructura. Como valores como tolerante, amigable, responsable, servicial, disciplinado, enérgico, proactivo que genere y motive al mejoramiento continuo de la organización.

Funciones:

1. Asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización
2. Establecer procesos de comunicación apropiados dentro de la organización
3. Revisión del sistema de gestión de calidad asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas

4. Velar por los intereses de la empresa

Sistema de Protección y Seguridad Laboral

Transferar S.A.S. tiene la finalidad de fomentar y mantener un alto nivel de bienestar físico, mental y social para los trabajadores, para prevenir en todas las situaciones de daño que pongan en juego la integridad física y mental de los empleados.

En donde estos tendrán derecho a la información, medidas de prevención y protección adoptadas frente a los riesgos, medidas de emergencia entre las cuales se tendrá en cuenta primeros auxilios, evacuación del personal, consulta y participación, formación en materia preventiva, se reconoce el derecho que tiene cada trabajador a interrumpir su actividad y abandonar su lugar de trabajo cuando considere que la actividad laboral entraña un riesgo grave e inminente para su salud o su seguridad, vigilancia de la salud, evaluación de riesgos, organización de la prevención, medidas de emergencia, documentación, coordinación de actividades empresariales

Se tuvo en cuenta los siguientes factores de riesgo entre los que se encuentran:

Condiciones de Seguridad:

Son las condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo. Entre las que se encuentran:

1. Lugar y superficie de trabajo
2. Máquinas y equipos de trabajo
3. Riesgos eléctricos
4. Riesgo de incendio
5. Manipulación y transporte

Para estas condiciones de seguridad se tendrá en cuenta los siguientes factores de seguridad:

- Se desarrolló el presente manual de funciones en donde especifica el perfil, funciones, obligaciones, seguridad y protección laboral.
- Se implementará el instructivo de carga, manual y procedimiento de carga para la prevención de derrames.
- Se realizará un instructivo frente al riesgo caídas, choques, golpes contra objetos, materiales sobre los trabajadores.
- Se realizó la clasificación de faltas y sanciones las cuales se manejan con reglamento interno.
- Se implementarán normas e instructivo para mantener y mejorar el orden, limpieza y mantenimiento de las áreas, maquinaria, equipos, etc.

- Se realizara un plan de emergencia y evacuación de las instalaciones en donde se realizara:
 1. Evaluación del riesgo
 2. Medios de protección
 3. Plan de emergencia
 4. Implantación
 De igual manera se realizaran campañas de seguridad que se ocupan de la detección y evaluación de los riesgos para la eliminación y reducción del riesgo una vez conocido.
- Para Transferar S.A.S. es de vital importancia mantener la dotación pertinente para brindar los primeros auxilios a sus trabajadores, por ende se dispone del material, y se realizara una capacitación de primeros auxilios.
- En cuanto a las máquinas y equipos de trabajo se realizará un continuo chequeo y seguimiento de estas para brindar y mantener seguridad en el uso de estas, se controlaran los siguientes ítems:
 1. Seguridad del producto
 2. Instalación
 3. Mantenimiento
 4. Utilización adecuada

Medio ambiente físico del trabajo:

Estos son los factores del medio ambiente natural presentes en el ambiente de trabajo. Entre los que se encuentran:

1. Condiciones termohigrométricas
2. Iluminación
3. Ruido
4. Vibraciones

Para los factores del medio ambiente físico del trabajo se tendrá en cuenta los siguientes factores de seguridad:

- Se maneja tapa oídos para controlar el sonido no deseado cuyas consecuencias son una molestia para el trabajador con riesgo para la salud física y mental, el ruido. De igual manera esta medida de control se fundamentara con la utilización de un sonómetro que valore el ruido recibido por los trabajadores y fundamente como medida de control los tapa oídos.
- Se le entrega anualmente una dotación de uniformes para sus uso semanal en las jornadas de trabajo, esta dotación cuenta con un material aireable y fresco que ayuda con las condiciones ambientales de temperatura, humedad y ventilación para los trabajadores.

- Transferar S.A.S brinda a sus trabajadores un subsidio de bebidas entre las que se encuentran café, té, agua, esta depende de la preferencia del mismo.
- Transferar S.A.S. cuenta con la iluminación pertinente para las condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los lugares de trabajo y desarrollo de sus actividades.
- Se realizara inspección de seguridad, análisis de las condiciones de trabajo para la prevención de accidentes.
- Se realiza notificación y registro de los accidentes, en donde se analizara a profundidad cualquier accidente que se produzca, con el fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos que lo precipitaron y determinar causas futuras con el fin de aprovechar la experiencia obtenida para prevenir sucesos futuros.

Contaminantes

Estos son todos aquellos extraños agentes capaces de producir alteraciones en el organismo humano.

Se dividen en:

1. Contaminantes Químicos:

Estas sustancias químicas se pueden producir durante el transporte de carga de plumas, sangre y demás.

2. Contaminantes biológicos:

Estos son microorganismos que pueden estar presentes en las sustancias, objetos o elementos transportados derivados de estos mismos.

Para los contaminantes se tendrá en cuenta los siguientes factores de seguridad:

- Los empleados utilizan tapa bocas que le interrumpa el acceso por medio de la vía respiratoria a los diferentes contaminantes químico y biológico.
- Transferar S.A.S. le brinda a sus empleados una dotación de guantes para evitar el contacto de los diferentes contaminantes con la piel y el organismo.
- Para evitar otro tipo de contacto o de acceso a estos contaminantes los empleados cuando padezcan de alguna herida o llaga se desinfectara y se cubrirá para evitar el acceso a estos.
- Se realizara un estudio a los contaminantes químicos y biológicos a los cuales están expuestos los trabajadores para determinar cualquier tipo de infección, alergia o toxina que estos puedan generar y así tomar medidas de control sobre ellas. La metodología utilizada será:
 1. Identificación.
 2. Medición.
 3. Valoración.

4. Medidas de control.

Carga de Trabajo

Estos son los factores derivados de los esfuerzos físicos y mentales a los que son sometidos los trabajadores, para el caso de Transferar S.A.S. se presenta una carga física en donde los trabajadores realizan actividades de esfuerzo físico como manejo de cargas, postura de trabajo y movimientos repetitivos.

Para la carga de trabajo se tendrá en cuenta los siguientes factores de seguridad:

- Los empleados deben tener en cuenta las sugerencias dadas por el médico en los chequeos en cuando a condición física y manejar un grado de entrenamiento entre el cual debe manejar algún deporte que le permita mantenerse en excelente condiciones.
- Se le realizara a los trabajadores charlas basadas en la postura, manipulación de cargas y movimiento para evitar una lesión a futuro.
- Para la postura, manipulación de cargas y movimiento de estas Transferar S.A.S. le brinda a sus empleados una faja para mantener un esfuerzo muscular dinámico.
- Para la manipulación manual de cargas los empleados deben:
 1. Apoyar los pies fijamente.
 2. Alzar la carga manteniendo la espalda y rodillas flexionadas.
 3. Mantener la carga cerca del cuerpo.
 4. La carga no debe impedir la visibilidad.
 5. Las manos y la carga no deben estar impregnados de ninguna sustancia.
 6. Evitar rotaciones bruscas.
 7. Si la carga es pesada, manipular entre varia personas.
 8. Utilizar los equipos de protección individual.

Factores Organizativos

Estos son los factores debidos a la organización de la empresa que pueden poner en riesgo la salud psíquica y social de los empleados. Entre los que se encuentran:

1. Comunicaciones
2. Relaciones
3. Participación

Para la carga de trabajo se tendrá en cuenta los siguientes factores de seguridad:

- Se fomentara la participación y la comunicación dentro de la empresa en donde se mejoren las relaciones interpersonales y personales de la empresa Transferar S.A.S.

- Se realiza los diferentes chequeos y recomendaciones médicas que son indispensables para evaluar los efectos y condiciones del trabajador. En donde las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevaran a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad, confidencialidad y dignidad del trabajador.
- Se les lleva una historia clínico laboral a todos los trabajadores.

Los trabajadores deben cumplir:

1. Velar por su salud y seguridad de las personas a las que se le pueda afectar su actividad laboral.
2. Usar adecuadamente cualquier elemento o medio con los que se desarrolle su actividad.
3. No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad.
4. Informar de inmediato las situaciones de riesgo.
5. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones impuestas por la autoridad competente.
6. Cooperar con la empresa Tranferar S.A.S. para que esta pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras.

INSTRUCTIVOS


		INSTRUCTIVO No. 001		PAG. 1
PROCEDIMIENTO DE CARGUE, TRANSPORTE Y DESCARGUE DE MATERIAL PROVENIENTE DE LAS PLANTAS DE BENEFICIO DE AVES				
OBJETIVO:				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el transporte de carga cumpliendo con la demanda, necesidades y expectativas del cliente y de la empresa. • Efectuar el transporte de carga cumpliendo con los requerimientos de ley, del cliente y de la empresa. 				
IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD			HERRAMIENTAS	
				
PROCEDIMIENTO				
				
1. Ubicar el vehículo en el área de cargue asignada en la planta de beneficio, y apagar el vehículo.	2. Hacer uso de los implementos de seguridad industrial necesarios.	3. Verificar que la guaya y elevador de carga se encuentren en posición.	4. Ubicar las canecas con el material en el elevador y llevarlas al vehículo.	

PROCEDIMIENTO			
			
5. Verificar que las canecas de sangre se encuentren cubiertas por el plástico protector.	6. Distribuir uniformemente la carga con el fin de homogenizar el peso en el vehículo.	7. Completar el cargue con la capacidad de vehículo de 50 canecas.	8. Asegurar la carga con una barra de estabilización.
			
9. Verificar que no existan fugas de lixiviados y que las llaves de los tanques de almacenamiento estén cerradas.	10. Cerrar y asegurar las compuertas del vehículo.	11. Ubicar el sello que indica que el vehículo está cargado y evitar que sea abierto por el personal durante el transporte.	12. Ingresar el vehículo a las instalaciones de Horinagro S.A en la zona de Materia Prima.


PROCEDIMIENTO		
		
13. Evacuar el producto en cada una de las tolvas de almacenamiento (Tolva de Viscera, Tolva de Pluma y Tanques de almacenamiento de Sangre).		
		
14. Abrir las llaves de los tanques de almacenamiento de lixiviado, Y evacuar en el canal de desague el producto para ser conducido al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Horinagro S.A		







	INSTRUCTIVO No. 002	PAG. 1
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DERRAMES	


OBJETIVO			
Evitar la generación de impactos significativos al medio ambiente, la comunidad y el personal, al momento de un derrame durante el transporte.			
IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD		HERRAMIENTAS	
			
PROCEDIMIENTO			
			
1. Hacer uso de los implementos de seguridad industrial necesarios.	2. Señalar el lugar de la emergencia con conos o cintas.	3. Eliminar la fuente del derrame, cerrar llaves o escapes.	4. Sellar con los cajones de madera, en caso de una fuga, ubicándolo en el orificio y posteriormente aplicar la masilla.







	INSTRUCTIVO No. 002	PAG. 2
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DERRAMES	

PROCEDIMIENTO			
			
5. Encerrar el área del derrame con barreras absorbentes y evitar que este lleguen a fuentes de agua.	6. Recoger el derrame sólido con la pala antichispa y el haragan.	7. Adicionar nuevamente el producto sólido en la caneca de 55 galones.	8. Cubrir el derrame con los paños absorbentes en todo el área.
			
9. Eliminar los paños en bolsas rojas, para su posterior disposición final, como residuo peligroso.	10. Preparar en el balde una solución de hipoclorito de sodio al 5%, (50gr de hipoclorito en un balde de agua).	11. Verificar que el hipoclorito este disuelto y esparcirlo por el área del derrame.	12. Adicionar el material absorbente y retirar la señalización.

	INSTRUCTIVO No. 003	PAG. 1
	MANIPULACION DE CARGAS	

OBJETIVO			
Prevenir las malas posturas y movimientos repetitivos que perjudiquen la salud del trabajador, con los factores derivados de los esfuerzos físicos en el manejo de cargas.			
IMPLMENTOS DE SEGURIDAD		HERRAMIENTAS	
			
PROCEDIMIENTO			
			
1. Apoyar las pies fijamente.	2. Alzar la carga manteniendo la espalda y rodillas flexionadas.	3. Mantener la carga cerca del cuerpo.	4. La carga no debe impedir la visibilidad.

INSTRUCTIVO		
	INSTRUCTIVO No. 003	PAG. 2
	MANIPULACION DE CARGAS	

OBJETIVO			
Prevenir las malas posturas y movimientos repetitivos que perjudiquen la salud del trabajador, con los factores derivados de los esfuerzos físicos en el manejo de cargas.			
IMPLMENTOS DE SEGURIDAD		HERRAMIENTAS	
			
PROCEDIMIENTO			
			
5. Las manos y la carga no deben estar impregnados de ninguna sustancia.	6. Evitar rotaciones bruscas	7. Si la carga es pesada, manipular entre varias personas.	8. Utilizar los equipos de protección individual.

Anexo B. Formato de entrevista laboral

Entrevista Laboral

1. Datos personales

- Nombre y apellidos:
- Edad:
- Dirección:
- Teléfono:
- Celular:

2. Experiencia

- a) Tiene alguna experiencia laboral?
- b) Que piensa u opina de su trabajo anterior y su antiguo jefe?

3. Estado de salud

- a) Ha realizado alguna revisión médica o chequeo hace poco?
- b) Toma algún tipo de medicamento en la actualidad?
- c) Que deporte practica y con qué frecuencia?
- d) Que lesiones ha sufrido en el pasado?
- e) Padece o ha padecido alguna enfermedad que le impida o le limite la práctica de deportes o actividades físicas con normalidad?

4. Motivación e intereses

Motivo de la solicitud

- a) Qué espera del trabajo?
- b) Qué sabes acerca del trabajo a realizar?
- c) Por qué le gustaría obtener este empleo y no otro?

Comportamiento en el trabajo

- a) Como le gustaría trabajar?
 - Solo
 - En equipo
 - Le és indiferente
- b) Por qué?
- c) Que experiencia tiene del trabajo en equipo?
- d) Se ha integrado fácilmente en un grupo de trabajo?
- e) Como acepta las normas de disciplina?
 - Con convencimiento
 - Como un mal necesario
 - Como una imposición

Proyectos

- a) Por qué cree usted que es la persona adecuada para este puesto?
- b) Que méritos o puntos fuertes le pueden proporcionar ventajas respecto a otros candidatos?
- c) Puede incorporarse inmediatamente?

5. Observaciones

Anexo C. Formato de entrega de dotación

Señor,

E.S.M
ENTREGA DE DOTACIÓN

Por medio de la presente acta, se le hace entrega de la siguiente dotación y control y seguimiento de la dotación anterior:

Casco
Peto
Tapa bocas
Guantes
Gafas
Tapa oídos
Arnés
Un par de Botas en punta de acero No. _____

Un uniforme compuesto de cuatro polos tela lacoste y tres pantalón índigo 14 onzas, Talla _____

Estos serán utilizados y manejados de la siguiente manera:

Polo Naranja: Martes y Viernes
Polo Verde Militar: Lunes y Jueves
Polo Gris: Miércoles

El trabajador es consiente y tiene conocimiento de:

La dotación que aquí se entrega es y será de la empresa en todo momento, en caso de terminación del contrato de trabajo o entrega de una nueva dotación, se compromete el trabajador a entregar o devolver la dotación anterior.

En caso de daño o falla de la dotación el trabajador la devolverá a la empresa Transferar S.A.S.

El trabajador autoriza a la empresa Transferar S.A.S mediante esta acta a descontar del salario o de la liquidación de prestación de servicios el valor de la dotación que no sea devuelta a la empresa en cualquiera de los casos mencionados anteriormente.

Atentamente,

CC

Anexo D. Formato de control de la dotación

Señor,

E.S.M

CONTROL DE DOTACIÓN

Por medio de la presente acta, se le hace chequeo a la dotación anterior, si se encuentra en perfecto estado podrá continuar con el uso de esta, si este no es el caso se reemplazara por nueva dotación.

Dotación	Estado	
	Aceptable	Inaceptable
Gafas		
Casco		
Tapa oídos		
Tapa Bocas		
Faja		

El trabajador es consiente y tiene conocimiento de:

La dotación que aquí se entrega es y será de la empresa en todo momento, en caso de terminación del contrato de trabajo o entrega de una nueva dotación, se compromete el trabajador a entregar o devolver la dotación anterior.

En caso de daño o falla de la dotación el trabajador la devolverá a la empresa Transferar S.A.S.

Atentamente,

CC

Anexo E. Plan de mantenimiento

Especificaciones del plan de mantenimiento preventivo

El proceso de inspección de los vehículos se realiza diariamente y anualmente, como se especifica en el siguiente plan, debido a la vital importancia de estos para la empresa Transferar S.A.S.

Sin embargo, se revisar regularmente, por medio de la observación, el estado de llantas, luces, direccionales entre otros, al igual manera, se debe estar atento a cualquier ruido anormal que presente el vehículo.

Diariamente

- **Frenos:**

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Líquido de freno.
2. Fugas en el sistema de la bomba principal, las auxiliares o tubería.
3. Bandas.
4. Freno de seguridad.

- **Sistema Eléctrico:**

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Luces.
2. Arranque.
3. Planta.

- **Fluidos:**

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Líquido de freno.
2. Aceite hidráulico.
3. Agua batería.
4. Agua radiador.
5. Aceite motor.

- **Llantas:**

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Presión.
2. Desgaste.
3. Rotación.

Importante: la verificación de presión debe realizarse cuando la llanta está fría (no puede haber recorrido más de 2 km).

- **Batería:**

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Nivel de agua.
2. Terminales de la batería
3. Asegúrese de que las gasas estén firmemente sujetas al borne.

- Cambio de aceite:

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Niveles del aceite del motor
2. Fechas de cambio que se indican (cada 3000 o 5000 km)
3. Filtro de aceite
4. Dirección hidráulica y transmisión
5. Lubricación de las rótulas.
6. Filtro del aire.

- Radiador:

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems:

1. Fugas o superficies dañadas.
2. Nivel del líquido refrigerante en el radiador.
3. Refrigerante.
4. Tapón del radiador.

Anualmente

- Afinamiento:

Se debe revisar y controlar los siguientes ítems.

1. Sistemas de inyección.
2. Medición de gases.

Mantenimiento Correctivo					
Equipo:	Fecha:		Lugar:	Responsable:	
Daño	Proceso	Costo	Realizado por	Fecha	Observación

Mantenimiento Preventivo																								
Máquina:					Fecha:					Lugar:					Realizado por:					No.				
Dias	Nivel de Aceite		Nivel de Grasa		Nivel de ACPM		Frenos		Llantas		Bateria		Cambio de Aceite		Radiador		Sistema Eléctrico		Arranque y planta		Grua		Limpieza de la maquinaria	
	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								

Mantenimiento Preventivo																									
Máquina:						Fecha:						Lugar:						Realizado por:					No.		
Días	Nivel de Aceite		Nivel de Grasa		Nivel de ACPM		Frenos		Llantas		Bateria		Cambio de Aceite		Radiador		Sistema Eléctrico		Arranque y planta		Grua		Limpieza de la maquinaria		
	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									
28																									
29																									
30																									
31																									

Anexo G. Encuesta de satisfacción

Nombre de la empresa:

Fecha:

Nombre de la persona:

Cargo:

- Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de Transferar S.A.S.?
- Con que frecuencia utiliza los servicios de Transferar S.A.S?
- Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado por Transferar S.A.S, en general?
 - Completamente satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
 - Completamente insatisfecho
- Ha recomendado usted el servicio de Transferar S.A.S?

SI

NO

- El servicio al cliente de Transferar S.A.S. atiende sus necesidades?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
 - Le es indiferente
- Ha tenido usted algún problema a la hora de utilizar los servicios de Transferar S.A.S?

SI

NO

- Si su respuesta es sí, cuál ha sido el problema o dificultad?
- Qué grado de importancia tiene para usted los siguientes aspectos? Y cuál es el grado de satisfacción con nuestro servicio?

Aspectos	Grado de importancia	Satisfacción con nuestro servicio	
Calidad del servicio	Demasiado importante	Completamente satisfecho	
	Muy importante	Satisfecho	
	Importante	Insatisfecho	
	Nada importante	Completamente insatisfecho	
	Le és indiferente	Le és indiferente	
Relación calidad precio	Demasiado importante	Completamente satisfecho	
	Muy importante	Satisfecho	
	Importante	Insatisfecho	
	Nada importante	Completamente insatisfecho	
	Le és indiferente	Le és indiferente	
Precio del servicio	Demasiado importante	Completamente satisfecho	
	Muy importante	Satisfecho	
	Importante	Insatisfecho	
	Nada importante	Completamente insatisfecho	
	Le és indiferente	Le es indiferente	
Experiencia de uso	Demasiado importante	Completamente satisfecho	
	Muy importante	Satisfecho	
	Importante	Insatisfecho	
	Nada importante	Completamente insatisfecho	
	Le és indiferente	Le és indiferente	

- Recomendaciones

Anexo H. Formato de Control de los exámenes médicos

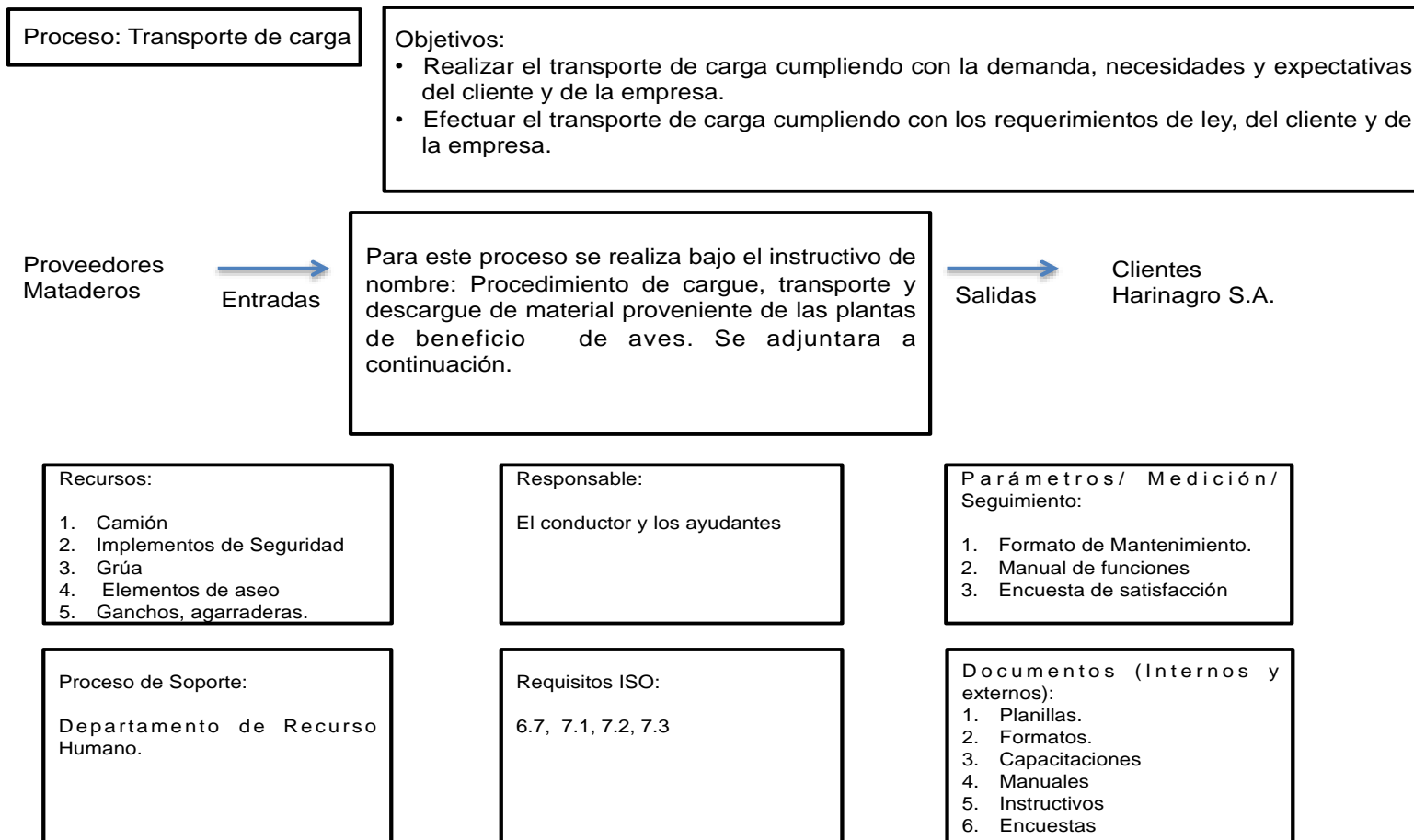


Tipo de Examen	Resultado	Observaciones	Entidad de Salud
Examen medico de ingreso			
Examen medico periodico			
Examen post incapacidad			
Examen por reubicacion laboral			
Examen medico de retiro			

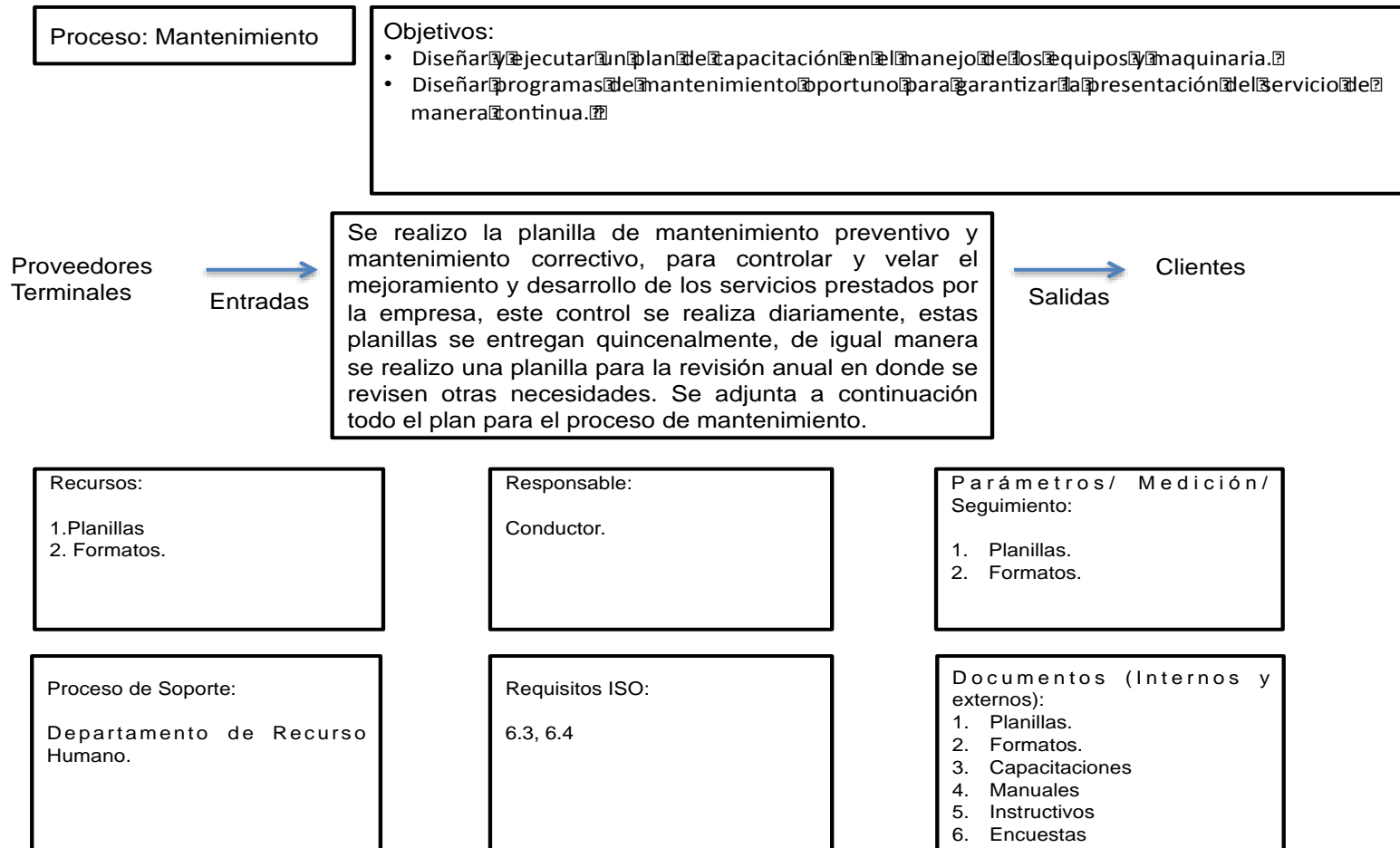
Anexo J. Caracterizaciones



CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

Proceso: Selección y control del personal

Objetivos:

- Diseñar y evaluar formatos que permitan realizar una evaluación preliminar sobre equipos, maquinaria y estructura física para el funcionamiento y prestación del servicio desarrollado por Transferar S.A.S.
- Ejecutar la adquisición de equipos y/o maquinaria que sea necesaria para el cumplimiento de los servicios.

Proveedores
Terminales

Entradas

- Estudio de la hoja de vida
- Entrevista laboral
- Examen medico de ingreso, examen medico periódico, examen medico de retiro.
- Entrega del puesto: Inducción de la empresa, manual de funciones, reglamento explicito en el contrato de trabajo.
- Entrega de la dotación y/o equipos.
- Firma del contrato

Salidas

Clientes

Recursos:

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones

Responsable:

Departamento de recurso humano y gestión de calidad.

Parámetros/ Medición/ Seguimiento:

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones

Proceso de Soporte:

Departamento de Recurso Humano.

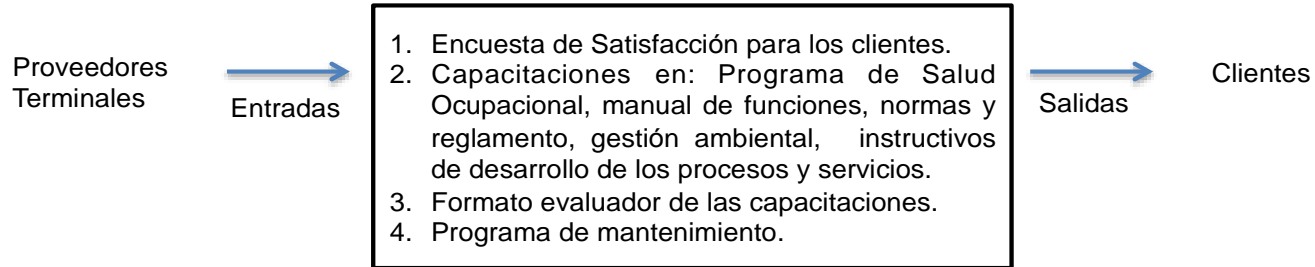
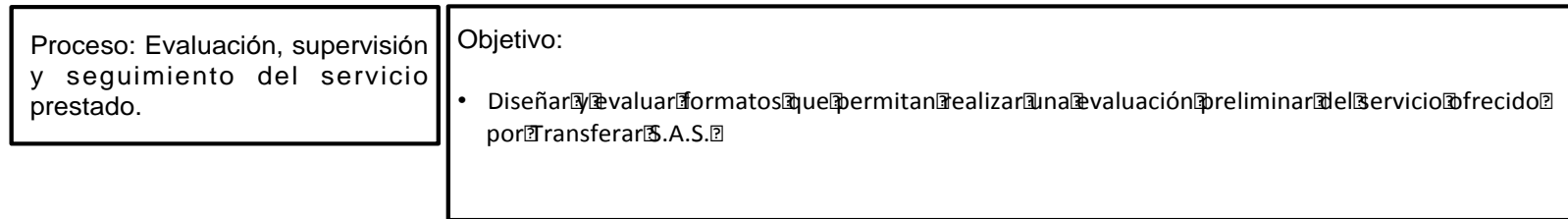
Requisitos ISO

4.2, 4.3, 6.5, 6.6

Documentos (Internos y externos):

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Manuales
5. Instructivos
6. Encuestas

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



Recursos:

1. Encuestas
2. Capacitaciones
3. Formatos de evaluación
4. Formatos de mantenimiento.

Responsable:

Departamento de Gestión de Calidad.

Parámetros / Medición / Seguimiento:

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Instructivos
5. Manuales

Proceso de Soporte:

Departamento de Recurso Humano.

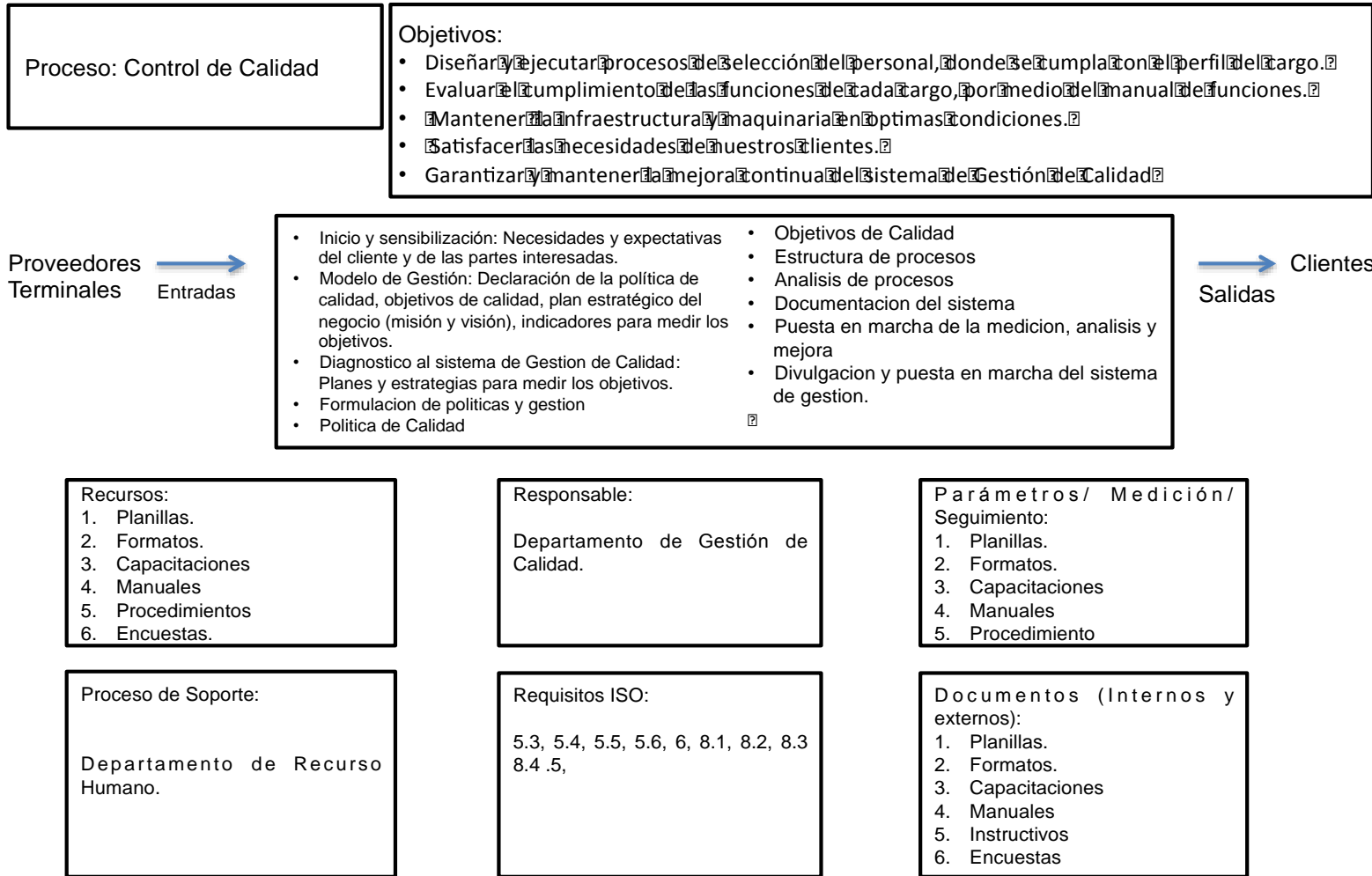
Requisitos ISO:

5.1, 5.2, 7.4, 7.5, 7.6

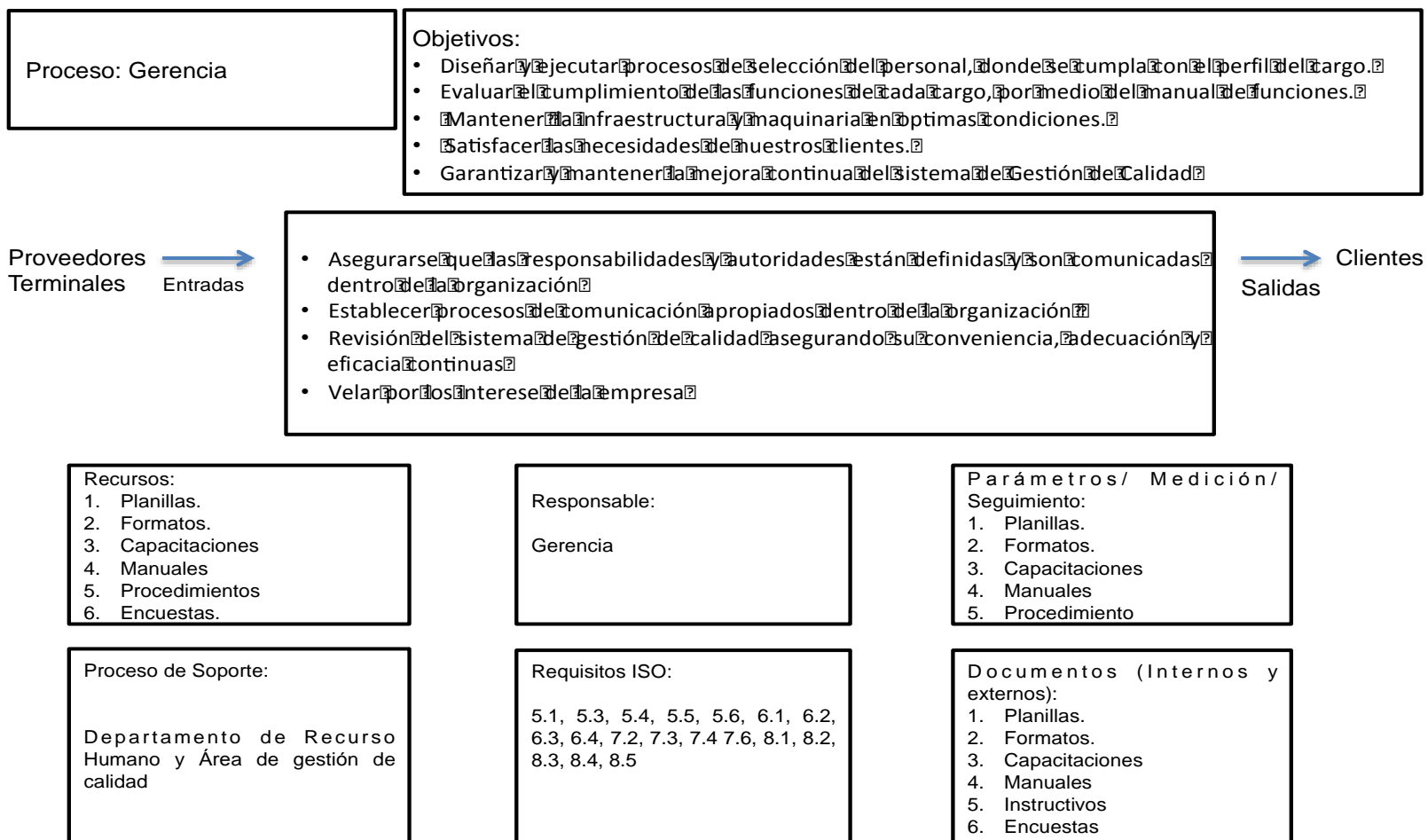
Documentos (Internos y externos):

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Manuales
5. Instructivos
6. Encuestas

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

Proceso: Coordinación de personal

Objetivos:

- Diseñar y ejecutar procesos de selección de personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones.
- Mantener la infraestructura y maquinaria en óptimas condiciones.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Garantizar y mantener la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Proveedores
Terminales Entradas

- Organizar, dirigir, coordinar las operaciones y funciones del personal con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- Coordinar y participar como miembro del comité de selección en el proceso de contratación y nombramiento.
- Velar por la maquinaria e infraestructura de la empresa.
- Supervisar y tomar medidas frente a las observaciones y sugerencias por parte de los clientes y/o empleados, asegurando que los requisitos del cliente sean satisfechos.
- Brindar soluciones a las no conformidades y apoyar al departamento de gestión de calidad para generar un mejoramiento continuo.

Salidas
Clientes

Recursos:

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Manuales
5. Procedimientos
6. Encuestas.

Responsable:

Coordinación de personal

Parámetros/ Medición/ Seguimiento:

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Manuales
5. Procedimiento

Proceso de Soporte:

Departamento de Gestión de calidad.

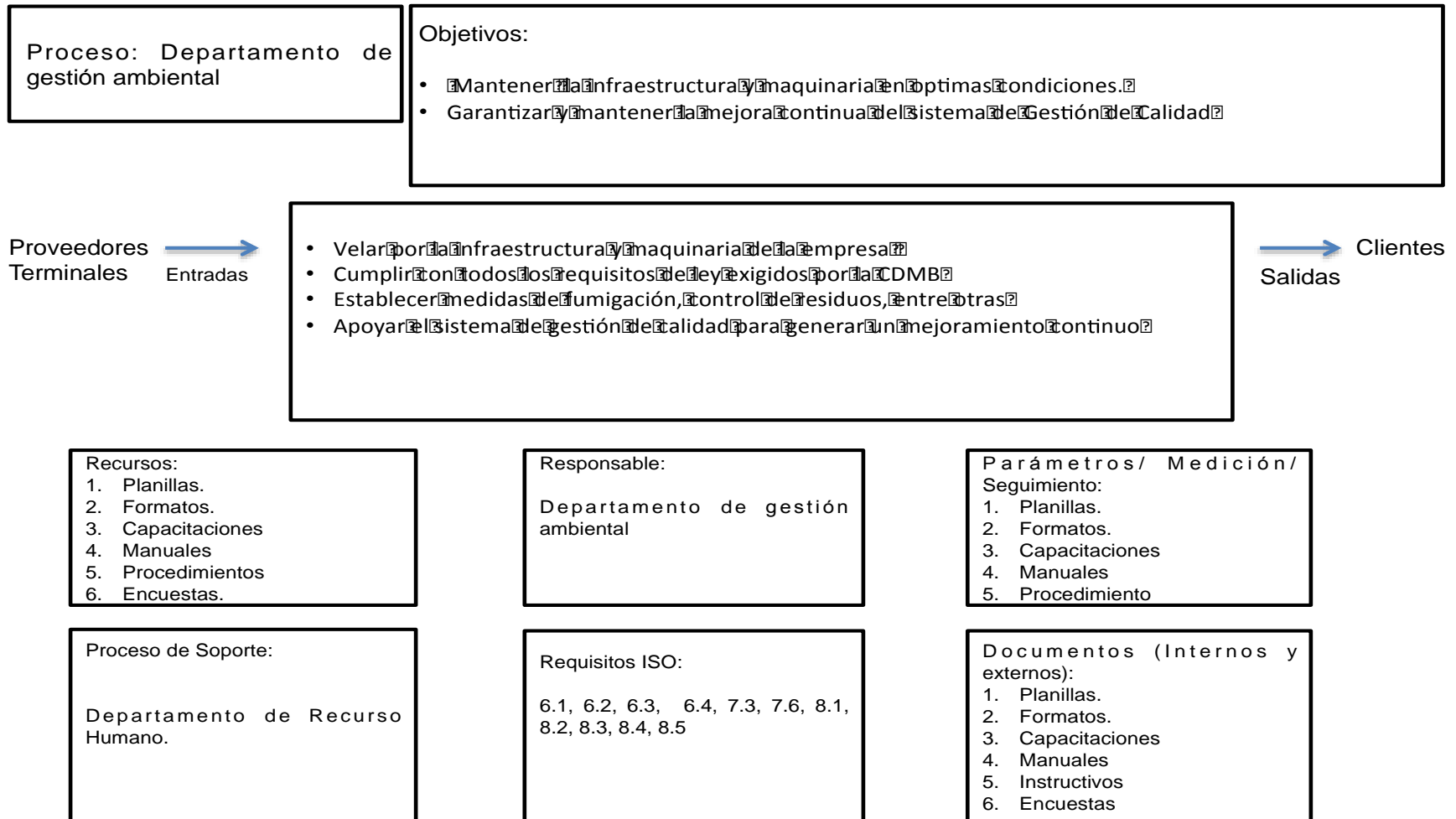
Requisitos ISO:

5.2, 5.4, 5.5, 5.6, 6, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

Documentos (Internos y externos):

1. Planillas.
2. Formatos.
3. Capacitaciones
4. Manuales
5. Instructivos
6. Encuestas

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS



Anexo K. Formato de Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO NORMA NTC ISO 9001:2008									
No.	REQUISITOS	NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AMA	OBSERVACIONES
	Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA) Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND) Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD) Criterio 3: El requisito aplica y esta implementado. (AI) Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA) Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM) Criterio 6: El requisito esta auditado y en mejora. (AM)	0	1	2	3	4	5	6	
4.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
4.1	Requisitos Generales								
	¿Conoce y tiene visualizada la Política de Calidad ?								
	¿Tiene conocimiento de la Misión y Visión de la empresa?								
	¿Sabe sobre las funciones del cargo que desempeña?								
	¿Conoce el mapa de procesos de la organización?								
	¿Conoce y maneja los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora ?								
	¿Sabe usted cual es el Plan de auditorías?								

	¿ Tiene conocimiento sobre el resultado de las auditorías realizadas?								
	Procedimiento de producto no conforme								
	¿ Puede determinar cuáles son los procesos que van a auditarse?								
	¿ Existen criterios que aseguran que los procesos de transporte sean eficaces?								
	¿ Se realizan procedimientos para mejorar el proceso de transporte realizado por la organización?								
	¿ Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de los procesos?								
4.2	Requisitos de la Documentación								
4.2.1	Generalidades								
	Existencia de un:								
	Manual de Calidad								
	Manual de funciones								
	Procedimientos								
	Instructivos								
	Registros								
	Capacitaciones								
4.2.2	Manual de la Calidad								

	¿Conoce e implementa el Manual de la Calidad?								
	¿Los procedimientos documentados en el manual de calidad, son acordes a la norma ISO 9001?								
	¿El Manual describe cómo interactúan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.?								
4.2.3	Control de los Documentos								
	Existencia de aprobación de los formatos, actas y modificaciones al plan de trabajo y otros.								
	Evidencia de las revisiones periódicas a los documentos de trabajo.								
4.2.4	Control de los Registros								
	¿Se tiene un procedimiento adecuado para identificar, almacenar, recuperar y disponer de los documentos que se generan en los distintos procesos?.								
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1	Compromiso de la Dirección								

	¿Se ha divulgado por parte de la Dirección el manual de calidad?								
	¿Se han realizado revisiones por parte de la dirección?								
	¿Se han facilitado los recursos necesarios para el S.G.C.?								
5.2	Enfoque al Cliente								
	¿Se realiza un control y seguimiento a las necesidades y expectativas de los cliente?								
5.3	Política de la Calidad								
	¿Tiene evidencia del compromiso por asegurar el cumplimiento y mejoramiento de los procesos del S.G.C?								
	¿Ha sido revisada y adaptada según las necesidades de la empresa?								
5.4	Planificación								
5.4.1	Objetivos de la Calidad								
	¿Son aptos de medición y pertinentes con la Política de la Calidad?								
5.4.2	Planificación del S.G.C.								

	¿Existe una planificación que cumpla con los requerimientos legales y las necesidades de los clientes?								
	¿Cuándo se realizan cambios, se mantiene la misión organizacional?								
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación								
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad								
	¿Los empleados que desempeñan los diferentes cargos cumplen con el perfil esperado según el manual de funciones?								
	¿Los auditores internos cumplen con el perfil para realizar su gestión?								
	¿Se comunican las responsabilidades adicionales o nuevos cargos a toda la organización?								
5.5.2	Representante de la Dirección								
	¿Implementa y mantiene los procesos del S.G.C.?								
	¿Realiza reportes oportunos y descriptivos sobre el desempeño del S.G.C.?								

	¿Especifica los aspectos por mejorar y cómo los empleados portan al cumplimiento de los objetivos planteados?								
5.5.3	Comunicación Interna								
	¿Se manejan procesos de comunicación?								
5.6	Revisión por la Dirección								
5.6.1	Generalidades								
	¿Se realizan revisiones periódicas de los procesos?								
	¿Se evidencian el seguimiento de los procesos para mejoramiento?								
	¿Se evalúa la Política y los Objetivos de Calidad?								
5.6.2	Información para la Revisión								
	¿Se estudian los resultados de la auditoría?								
	¿Se comunica a los empleados los resultados de la auditoría?								
	¿Se identifican los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad?								

5.6.3	Resultados de la Revisión								
	¿Proporciona la mejora y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos?								
	¿Se especifican los recursos que son necesarios para la realización de los procesos?								
6.	GESTION DE LOS RECURSOS								
6.1	Provisión de Recursos								
	La organización debe designar y proporcionar los recursos necesarios para:								
	¿Cumplir con los objetivos de calidad?								
	¿Eficacia y eficiencia de los procesos?								
6.2	Recursos Humanos								
6.2.1	Generalidades								
	¿El personal es idóneo para el desarrollo del cargo tanto ética, como profesionalmente?								
	¿El personal cumple con el perfil del cargo?								
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación								
	¿Existe un registro de capacitación?								

6.3	Infraestructura								
	Se tiene la infraestructura, espacio de trabajo y los equipos necesarios para el desarrollo de los procesos, tanto hardware como software, y servicios de apoyo tales como transporte o comunicación, entre otros.								
6.4	Ambiente de Trabajo								
	¿Se tiene un lugar de trabajo para realizar los procesos de manera eficaz?								
	¿Existen las condiciones de higiene en el lugar de trabajo?								
7.	REALIZACION DEL PROCESO DE TRANSPORTE								
7.1	Planificación del Proceso de Transporte								
	¿Los Objetivos de Calidad satisfacen el proceso de transporte?								
	¿Se realizan los procesos de acuerdo con los manuales, instructivos y procedimientos?								
	¿Se mantiene el seguimiento de los procesos?								
	¿Existen registros de seguimiento que evidencien el control, análisis y mejora de los procesos desarrollados?								

7.2	Procesos Relacionados con el cliente								
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								
	¿Existe concordancia entre las necesidades del cliente y el proceso de transporte?								
	¿Los clientes conocen los métodos de trabajo por parte de la empresa?								
	¿Existe los medios necesarios para identificar las necesidades y expectativas de los clientes?								
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el proceso de transporte								
	¿Están descritos los procesos de transporte en el manual de calidad?								
	¿Se han realizado modificaciones o implementaciones adicionales al S.G.C.?								
	¿Se comunica a los empleados las modificaciones de los procesos?								
7.2.3	Comunicación con los clientes								
	¿Existen los canales de interacción con los clientes?								
	¿Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes?								
7.3	Diseño y Desarrollo								

7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								
	¿Existe un cronograma de actividades?								
	¿Se realizan procedimientos de control y verificación?								
	¿Se delegan responsabilidades para el cumplimiento del S.G.C.?								
	¿Existe un registro de actualizaciones?								
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo								
	¿Se evalúa los resultados de la planificación, diseño y desarrollo?								
	¿Se identifican los problemas y las acciones correctivas?								
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo								
	¿Se cumplen los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad?								
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo								
	¿Se evidencian registros que verifiquen los resultados positivos de la planificación?								
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo								

	¿Existe una carpeta de modificaciones a los procesos de trabajo con sus respectivas actas de aprobación?								
	¿Se registran revisiones, verificaciones y validaciones de estos								
7.5	Producción y Prestación del Servicio								
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								
	¿Existe un manual de calidad donde se especifiquen los procesos y procedimientos del proceso de transporte?								
	¿Se tienen las caracterizaciones de los procesos?								
	¿Se tienen registros de seguimiento y medición de los procesos?								
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
	¿La organización ha determinado los procedimientos de seguimiento y la medición a realizar, y los instrumentos que proporcionan las evidencias sobre la calidad de los procesos?								
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA								
8.1	Generalidades								

	¿La organización cuenta con procesos de seguimiento, medición estadística, análisis y mejora para demostrar la conformidad del S.G.C y su mejoramiento continuo.								
8.2	Seguimiento y Medición								
8.2.1	Satisfacción del Cliente								
	¿La organización realiza el seguimiento a la información recibida por los clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos de calidad por medio de encuestas?								
8.2.2	Auditoría Interna								
	¿La organización tiene un cronograma de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos de la norma?								
	¿La organización define qué procesos y áreas se van a auditar?								
	¿La organización selecciona los auditores asegurando la imparcialidad y objetividad?								

	¿La organización divulga las acciones correctivas y preventivas para contrarrestar las no conformidades?								
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos								
	¿Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del S.G.C.?								
	¿Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar la calidad de los procesos?								
8.3	Control del Producto No Conforme								
	¿La organización se asegura de que los procesos de transporte sean conformes con los requisitos?								
	¿Existen responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las acciones no conformes?								
8.4	ANALISIS DE DATOS								
	¿La organización determina, reúne y analiza los datos específicos para demostrar la eficacia y eficiencia del S.G.C.?								


	¿La empresa maneja la recopilación de los datos sobre la satisfacción de los clientes y empleados?								
8.5	Mejora								
8.5.1	Mejora Continua								
	¿La organización cuenta con un plan para la revisión y mejora continua del S.G.C. mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?								
8.5.2	Acción Correctiva								
	¿La organización documenta la toma de decisiones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?								
	¿La organización determina las causas de las no conformidades?								
	¿La organización determina, implementa y revisa las acciones correctivas necesarias?								
8.5.3	Acción Preventiva								

	<p>¿La organización determina las acciones que deben realizarse para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir que vuelva a ocurrir?</p>								
	<p>La organización define los requisitos para conocer las causas de las no conformidades potenciales, la necesidad de actuar para prevenir las no conformidades, lleva a cabo el registro de los resultados de las acciones preventivas aplicadas y evalúa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.</p>								
<p>COMENTARIOS</p>									


Anexo L. Formato de Acciones Preventivas

 S.A.S.				
Acciones Preventivas				Codigo:
Propuesta:				
Área responsable:			Fecha de implementación	
Indicador			Responsable:	
Seguimiento de la ejecución correctiva				
Fecha	Actividad	Resultado	Auditor	Firma
Gerente de Área:			Vo.Bo. Coordinador de Calidad:	
Fecha:				

Anexo M. Formato de Acciones Correctivas

	
No conformidad o informe de riesgos	Codigo:
Descripción:	
Tratamiento de la no conformidad:	Fecha:
Aprobado:	Causas:
Informa:	Fecha:
Acciones correctivas	
Propuesta:	
Área Responsable:	Fecha de implementación:
Indicador:	Responsable:

Anexo N. Formato de Auditoria.

 S.A.S.			
Proceso a Auditar:		Fecha Auditoria:	
Auditor		Fecha elaboración:	
Dudas de la Rev. documental:			
Aspectos de la revisión documental:			
Gestión	Temas a tratar	Evidencias	Anotaciones
P			
H			
V			
A			

Anexo O. Formato de Informe de Auditoría interna.


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Equipo Auditor
Objetivo:
Alcance de la auditoría:
Personal entrevistado:
Documentación Analizada
Fortalezas
Oportunidades de mejora

Solicitud de acciones correctivas
Conclusión general
Aprobado por:
Aceptación

Anexo P. Formato de Asistencia a Capacitación

			
Codigo: 0001	Nombre de la capacitación:	Fecha:	Tema:
Hora:	Lugar:	Duración:	
Asistentes			
No.	Nombre	Cedula	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Anexo Q. Sensibilización del personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S evidenciando la importancia y los beneficios que trae la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008.

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TRANSFERAR S.A.S



Objetivo: Sensibilizar al personal de la empresa TRANSFERAR S.A.S evidenciando la importancia y los beneficios que trae la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2008.

Duración: 1 hora

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

DEFINICIONES



CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

¿QUÉ ES ISO 9001:2008?



ISO 9001 es una norma internacional que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar sus capacidades para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes.


CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ES:

Realización del producto/servicio

Identificar los requerimientos y expectativas de cliente



Entregar valor al cliente, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas "CLIENTE SATISFECHO"

Medirlo, analizarlo y mejorarlo

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

COMO IMPLEMENTAR UN SGC



CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

QUE SE NECESITA PARA TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Trabajo en equipo

Compromiso

Objetivos

Comunicación

Seguimiento

Participación



CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6467283 CEL: 317-6114459
Email: transferar@icontec.com
Bucaramanga-Colombia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

DEBEMOS SABER QUE ES:

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito 

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable 

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. 

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

EL SGC DEBE TENER:

Documento: Puede ser un registro, un informe, un grafico, una especificación, una norma o un procedimiento documentado. 

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Medio: Puede evidenciarse y/o registrarse en papel, disco magnético, óptico o electrónico, medio fotográfico. 

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

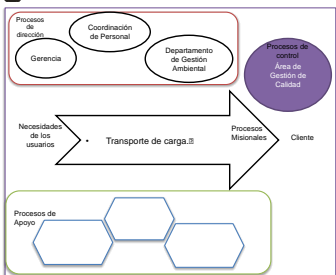
TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Registro: Este documento presenta los resultados obtenidos o proporcionados para evidenciar las actividades desempeñadas, las acciones correctivas y preventivas. 

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

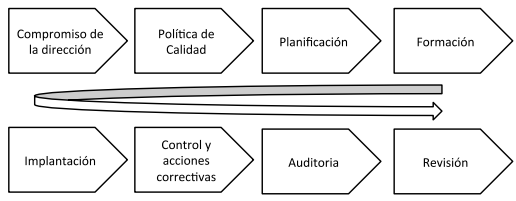
MAPA DE PROCESOS



CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

ETAPAS



CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias



GRACIAS POR SU ATENCIÓN 😊

CALLE 58 No. 16-185 KM 7 VIA GIRÓN
TEL: 6467283 CEL: 317-5114459
Email: transferar@hotmail.com
Bucaramanga-Colombias

Anexo R. Capacitación del personal de la empresa Transferar SAS donde se dio a conocer qué es el sistema de Gestión de calidad y qué beneficios trae para la organización.

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Capacitación

Objetivo: Realizar una capacitación en donde se de a conocer que es el sistema de Gestión de calidad y que beneficios trae a la organización.



CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Enfoque al cliente



Liderazgo



Participación del personal



Enfoque basado en procesos



Mejora continua



Enfoque de sistema para la gestión

CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS



Enfoque basado en hechos para la toma de decisión



Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

APLICACIÓN

Los requerimientos son aplicables a todas las empresas sin importar el tipo, tamaño, producto y/o servicio.

Oficial



Producto



Pequeña



Privada



Servicio



Grande



CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

REQUISITOS GENERALES

- Determinar procesos
- Determinar sus secuencia
- Los métodos y parámetros para asegurar su eficacia
- Disponibilidad de información y recursos
- Seguimiento, medición, análisis y mejora



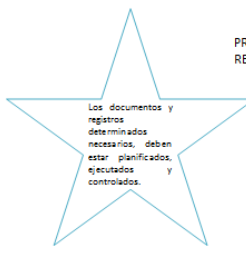
Cuando la organización contrata externamente algún procesos que afecte la conformidad del producto o servicio deben ser identificados y controlados.

CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia


TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

DOCUMENTACIÓN

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADOS Y REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA



Los documentos y registros determinados necesarios, deben estar planificados, ejecutados y controlados.



Manuales
Instructivos, formatos
Encuestas, Programas de capacitaciones.

CALLE 58 No. 35-58 KM7 VIA GIÓN
TEL: 6467288 OBL: 317-5134489
Email: transferar@transferar.com
Sucremanga-Columbia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

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

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS



Legibles, fácilmente identificables y recuperables


Procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros.

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS


ANÁLISIS DE DATOS

Satisfacción del cliente




Cliente feliz

Conformidad de los requisitos del producto.



Proveedores

Las características de los procesos



Deben proporcionar

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

MEJORA CONTINUA



La organización tiene que velar por la eficacia del sistema de gestión de calidad.

- Objetivos de calidad
- Política de calidad
- Acciones preventivas
- Acciones correctivas
- Análisis de datos
- Resultados de auditoría

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

ACCIÓN CORRECTIVA

Es la acción emprendida para eliminar las causas que generan una no conformidad, con el objetivo que no se vuelva a presentar.

- Identificar la no conformidad
- Determinar las causas que generaron la no conformidad
- Evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas
- Implementar las acciones que eliminen las causas de la no conformidad
- Verificar la eficacia de las acciones tomadas

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

ACCIÓN PREVENTIVA

Es la acción emprendida para eliminar las causas que ocasionan las no conformidades, con el objetivo de evitar que ocurra.

- Identificar la no conformidad potencial
- Determinar las causas que generan la no conformidad
- Implementar acciones que eliminen las causas de la no conformidad potencial
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas

CALLE 58 No. 36-28 KM7 VIA GIRON
TEL: 6467288 Cel: 317-0134499
Email: transferar@gmail.com
Bucaramanga-Colombi@

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Política de Calidad

Transferar S.A.S es una empresa dedicada al transporte terrestre de carga y de pasajeros, tiene como propósito cumplir con las necesidades de sus clientes, enfocándose en la eficacia y eficiencia de sus servicios. Comprometiéndonos a certificar nuestro sistema de Gestión de Calidad que permita un mejoramiento continuo, contando con un personal idóneo, la infraestructura y maquinaria adecuada para el desarrollo de las actividades y servicios, ofreciéndole al cliente la entrega oportuna de un servicio con calidad y garantizado. Todo esto cumpliendo con los requisitos legales vigentes.



CALLE 58 No. 35-35 KM7 VIA GRÓN
TEL: 6467289 C.O. 337-0134499
Email: transferar@hotmail.com
SucumbangaColombia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Objetivos de Calidad

- Diseñar y ejecutar procesos de selección del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones.
- Mantener la infraestructura y maquinaria en optimas condiciones.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Garantizar y mantener la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.



CALLE 58 No. 35-35 KM7 VIA GRÓN
TEL: 6467289 C.O. 337-0134499
Email: transferar@hotmail.com
SucumbangaColombia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Indicadores de Gestión de Calidad

Los indicadores de gestión de calidad fueron estipulados teniendo en cuenta los propósitos, misión, visión, metas de la empresa TRANSFERAR S.A.S. para cumplir con las estrategias organizacionales de la empresa, para la medición de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados se establecieron los siguientes indicadores, los cuales están divididos por procesos para evidenciar las falencias y fortalezas generando la eficacia y eficiencia de estos. Cada uno de estos indicadores cuenta con una meta establecida la cual puede mejorar, demostrando la eficacia y eficiencia del sistema de Gestión de Calidad, a continuación se presenta la tabla de indicadores.

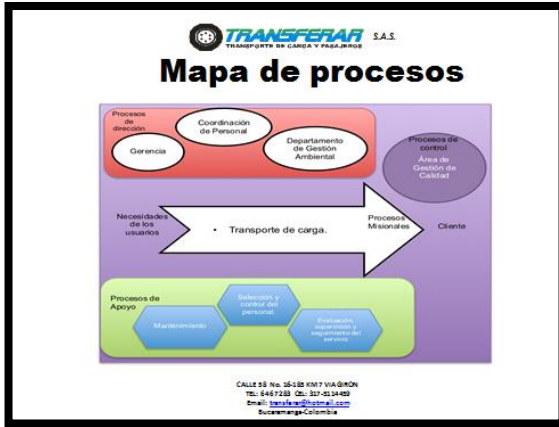


CALLE 58 No. 35-35 KM7 VIA GRÓN
TEL: 6467289 C.O. 337-0134499
Email: transferar@hotmail.com
SucumbangaColombia

TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Objetivo	Proceso	Indicador	Formata	Meta	Frecuencia	Responsable
Observar y especular procesos del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo	Gestión de recursos humanos	Personal idóneo	Desarrollo de competencias/Desempeño de funciones totales	80%	Semestralmente	Coordinadora de recursos humanos
Mantener la infraestructura y maquinaria en optimas condiciones	Gestión de Calidad	Eficiencia de los requerimientos	Mantenimiento preventivo/ Mantenimiento programado/ Equipos en uso/ Total cumplimiento/ Mantenimiento preventivo	80%	Semestralmente	Coordinadora de Calidad
Batificar las necesidades de nuestros clientes	Gestión Comercial	Satisfacción del cliente	Clientes satisfechos/ Clientes evaluados	90%	Semestralmente	Gerente General
Garantizar y mantener la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad	Gestión de Calidad	Eficiencia en la gestión de calidad	Indicadores cumplimiento/Indicadores establecidos	80%	Mensualmente	Coordinadora de Calidad
		Ejecución de Auditarías	Auditorías realizadas/Auditorías programadas	80%	Semestralmente	
		Ejecución de capacitaciones	Capacitaciones realizadas/ Capacitaciones programadas	80%	Semestralmente	
Eficiencia de las separaciones	Resultado de la implementación de personas empleadas	80%	Semestralmente			
Implementación en los eventos de trabajo	Claves realizadas/Claves programadas	70%	Trimestral			

CALLE 58 No. 35-35 KM7 VIA GRÓN
TEL: 6467289 C.O. 337-0134499
Email: transferar@hotmail.com
SucumbangaColombia



TRANSFERAR S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Procesos Misionales

Los procesos misionales están directamente vinculados con la prestación del servicio por parte de la empresa TRANSFERAR S.A.S. los cuales se especificaran a continuación.

Proceso: Transporte de carga.

Objetivos:

Realizar el transporte de carga cumpliendo con la demanda, necesidades y expectativas del cliente y de la empresa.

Efectuar el transporte de carga cumpliendo con los requerimientos de ley, del cliente y de la empresa.

Autoridad: Departamento de Recursos Humanos

Alcance: Se realizara semestralmente.



CALLE 58 No. 35-35 KM7 VIA GRÓN
TEL: 6467289 C.O. 337-0134499
Email: transferar@hotmail.com
SucumbangaColombia

TRANSFERFER S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo son los encargados de darle soporte al desarrollo de los procesos misionales, a continuación se especifican:

Proceso: Mantenimiento
Objetivos:
Diseñar y ejecutar un plan de capacitación en el manejo de los equipos y maquinaria.
Diseñar programas de mantenimiento oportuno para garantizar la presentación del servicio de manera continua.
Autoridad: Departamento de gestión de calidad.
Alcance: Se realiza evaluación de equipos diariamente y se realiza el mantenimiento a estos cada mes, dependiendo de la necesidad de estos.

Proceso: Selección y control del personal
Objetivos:
Diseñar y ejecutar procesos de selección del personal, donde se cumpla con el perfil del cargo.
Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada cargo, por medio del manual de funciones.
Autoridad: Área de personal
Alcance: Al inicio de cada contrato de obra y al finalizar cada contrato de obra (Semestralmente).

Proceso: Evaluación, supervisión y seguimiento del servicio realizado.
Objetivo:
Diseñar y evaluar formatos que permitan realizar una evaluación preliminar del servicio ofrecido por Transferfer S.A.S.
Autoridad: Departamento de Gestión de Calidad.
Alcance: Se realiza esta evaluación semestralmente.

CALLE 55 No. 26-18 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6487208. Cód. 317-0514489
Email: transferfer@transferfer.com
SucremangaColombia

TRANSFERFER S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

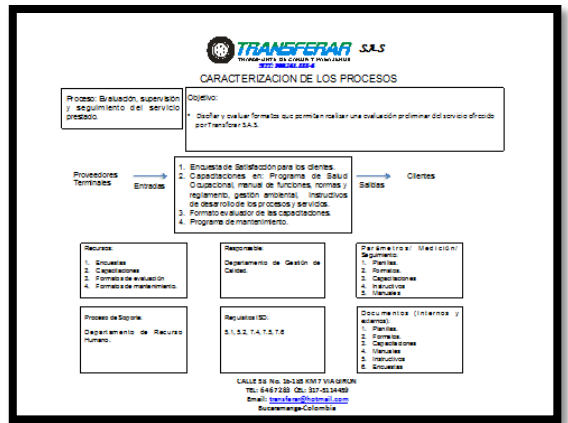
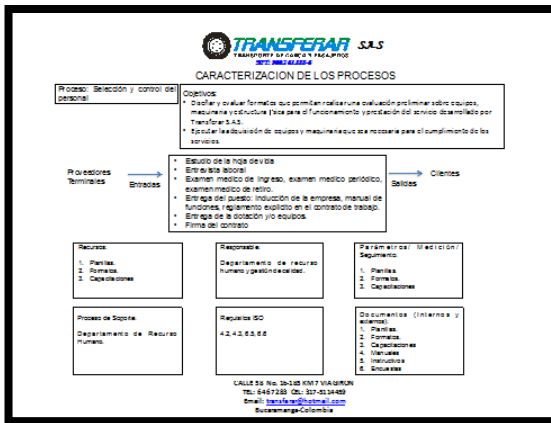
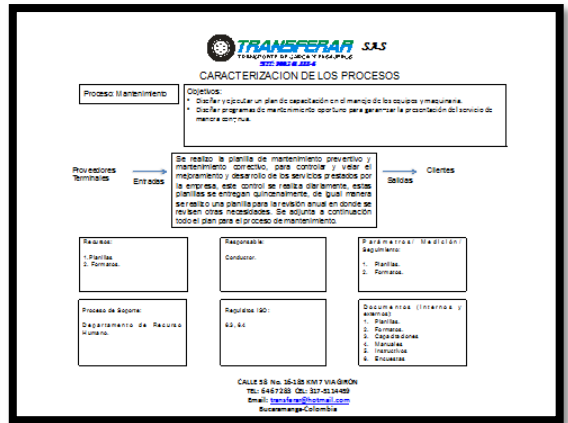
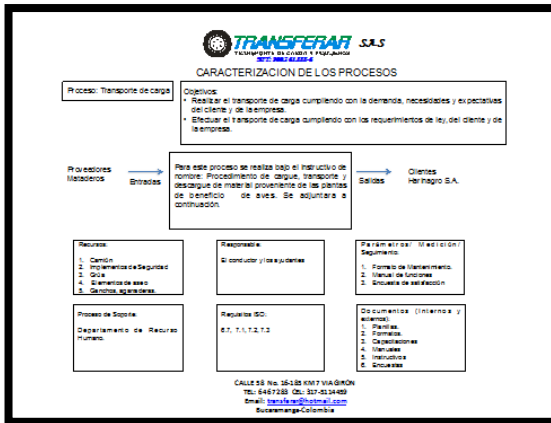
Procesos de Dirección

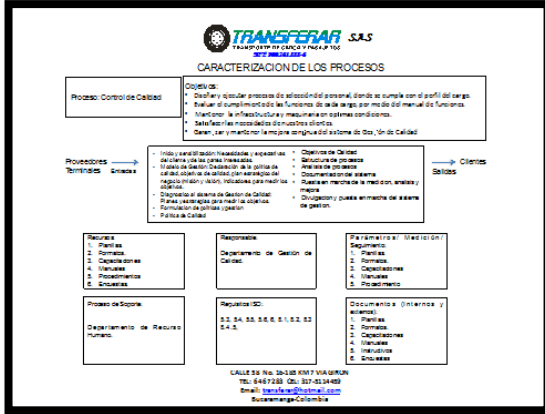
Los procesos de dirección son responsabilidades que adquiere la gerencia y el área de personal, ya que son ellos los encargados de establecer metas, objetivos y direccionar a la empresa a corto y largo plazo.

Procesos de Control

En el proceso de control se encuentra el área de Gestión de Calidad que es la encargada de controlar y verificar el buen funcionamiento de los demás procesos de la empresa.

CALLE 55 No. 26-18 KM 7 VIA GIRON
TEL: 6487208. Cód. 317-0514489
Email: transferfer@transferfer.com
SucremangaColombia





TRANSFERER
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

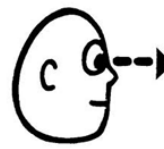
MANUAL DE FUNCIONES



CALLE 58 No. 36-38 KM 7 VIA OIRÓN
TEL: 6497283 CEL: 317-6114469
Email: transferer@buenavista.com
Buenavista-Colombia

TRANSFERER
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

CONDUCTOR

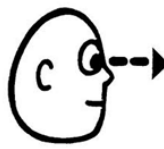


- Manejo adecuado
- Supervisión y mantenimiento:
 1. Vehículo
 2. Ayudantes
 3. P. Cargue y descargue
- Bienestar de los equipos y el personal
- Reportar anomalías

CALLE 58 No. 36-38 KM7 VIA OIRÓN
TEL: 6497283 CEL: 317-6114469
Email: transferer@buenavista.com
Buenavista-Colombia

TRANSFERER
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

AYUDANTE




- Carga y descarga
- Aseo
- Seguridad de la carga
- Normas de higiene
- Monitoreo de carga
- Reporte de anomalías

CALLE 58 No. 36-38 KM7 VIA OIRÓN
TEL: 6497283 CEL: 317-6114469
Email: transferer@buenavista.com
Buenavista-Colombia

TRANSFERER S.A.S
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

INSTRUCTIVOS



CALLE 58 No. 36-38 KM7 VIA OIRÓN
TEL: 6497283 Cel: 317-6114469
Email: transferer@buenavista.com
Buenavista-Colombia

TRANSFERER
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

INSTRUCTIVO
PROCEDIMIENTO DE CARGUE, TRANSPORTE Y DESCARGUE DE MATERIAL PROVENIENTE DE LAS PLANTAS DE BENEFICIO DE AVES
PAG. 1

OBJETIVO

Prevenir que en el momento del cargue, transporte y descargue se ocasionen inconvenientes que generen impactos negativos al medio ambiente, la comunidad y el personal.

IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD	HERRAMIENTAS
	

PROCEDIMIENTO

			
1. Ubicar el vehículo en el área de cargue asignada en la planta de beneficio y apagar el vehículo.	2. Hacer uso de los implementos de seguridad necesarios.	3. Verificar que la guaya y elevador de carga se encuentren en posición.	4. Ubicar las conexiones con el material en el elevador y llevarlas al vehículo.

TRANSFERIA S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Mantenimiento Preventivo

Máquina	Fecha						Lugar		Realizado por:						Limpieza de la maquinaria	
	Nivel de Aceite	Nivel de Grasa	Nivel de ACRM	Frenos	Llantas	Batería	Cambio de Aceite	Radiador	Sistema Eléctrico	Amanque y planta	Grúa					
Días	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																

Proceso de Inicio Proceso de Finalización

CALLE 55 No. 35-15B KM 7 VIA GIRON
Tel: 5447288 Cel: 307-3214499
Email: transferia@outlook.com
SucremangaColombia

TRANSFERIA S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

ENTREVISTA LABORAL

CALLE 55 No. 35-15B KM 7 VIA GIRON
Tel: 5447288 Cel: 307-3214499
Email: transferia@outlook.com
SucremangaColombia

TRANSFERIA S.A.S.
TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS

Los demás formatos serán vistos de manera tangible para mayor comodidad.

¡¡GRACIAS!!



CALLE 55 No. 35-15B KM 7 VIA GIRON
Tel: 5447288 Cel: 307-3214499
Email: transferia@outlook.com
SucremangaColombia

