

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA COOTRANSCAL**

**PRESENTADO POR:
JHON FREDDY FRANCO CARRILLO
CÓDIGO 000069693**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA
2009**

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA COOTRASCAL**

**PRESENTADO POR:
JHON FREDDY FRANCO CARRILLO
CÓDIGO 000069693**

**DIRECTOR DE PRÁCTICA:
ING. WILLIAM HOYOS TORRES**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PIEDRECUESTA
2009**

CONTENIDO

	Pág.
Introducción	3
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.	4
1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA.	4
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA Y SERVICIO.	4
1.3. NÚMERO DE EMPLEADOS	5
1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
1.5. TELÉFONOS.	6
1.6. DIRECCIÓN.	6
1.7. RESEÑA HISTÓRICA	6
1.8. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECIFICA DE TRABAJO	10
1.9. CARGO DEL SUPERVISOR.	10
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.	11
3. ANTECEDENTES.	12
4. JUSTIFICACIÓN.	13
5. OBJETIVOS.	14
5.1 OBJETIVO GENERAL	14
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
6. MARCO TEÓRICO	15
6.1 CERTIFICACIÓN ISO 9001	15
6.1.1 Sistema De Gestión De La Calidad.	15
6.1.2 La Certificación ICONTEC ISO 9001	15
6.1.3 Los 8 Principios Básicos De La Norma ISO 9001	15
6.2 DISEÑO DE CARGOS	17

6.3	ANÁLISIS DE CARGOS	18
6.4	INDICADORES DE GESTIÓN	18
6.4.1	Principales características que debe tener un Indicador de gestión	19
7.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y TRABAJO REALIZADO.	21
7.1	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	21
7.1.1	Objetivo	21
7.1.2	Alcance	21
7.1.3	Metodología	21
7.1.4	Resultados Parciales De Cada Numeral De La Norma ISO 9001:2008 De La Empresa Cootranscal.	22
7.1.5	Resultado Inicial Del S.G.C	22
7.1.6	Análisis De La Medición Del S.G.C De Cootranscal	23
7.2	MANUAL DE FUNCIONES DE COOTRASCAL	24
7.2.1	Objetivo	24
7.2.2	Alcancé	24
7.2.3	Metodología	24
7.3	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	24
7.3.1	Objetivo	24
7.3.2	Alcancé	24
7.3.3	Metodología	24
7.3.4	Estado inicial del Manual de calidad	25
7.3.5	Características de los cambios realizados en la estructura De los Procedimientos mandatarios.	27
7.4	INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
7.4.1	Objetivo	28
7.4.2	Alcancé	28
7.4.3	Metodología	28
7.4.4	Estado inicial de los Indicadores de Gestión de calidad.	28

7.4.5	Análisis del Diagrama CAUSA-EFECTO.	28
7.4.6	Levantamiento De La No Conformidad Mayor.	29
7.5	SENSIBILIZACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.	30
8.	IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS.	31
8.1	MEJORAS PROPUESTAS	31
8.1.1	Mejora al proceso de Recolección y Zonificación.	31
8.1.2	Mejora al proceso de despacho y distribución	31
8.2	PROPUESTAS IMPLEMENTADAS	32
8.3	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS PROPUESTAS.	32
8.3.1	Resultado final del sistema de gestión de la calidad de la Empresa cootranscal.	32
8.3.2	Resultado Final Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Empresa Cootranscal.	33
9.	CONCLUSIONES.	34
10.	RECOMENDACIONES.	33
11.	ANEXOS	37

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1. Organigrama de Cootranscal, actualizado por el Autor de la Práctica.	6
Figura N° 2. Grafica De Cumplimiento Del S.G.C Inicial	22
Figura N° 3. Grafico Del Cumplimiento Total Del S.G.C Inicial	22
Figura N° 4. Pantallazo De La Tabla De Contenido Del Manual De Calidad.	25
Figura N° 5. Pantallazo De Las Justificaciones De Las Exclusiones.	25
Figura N° 6. Pantallazo De La Política De Calidad Versión 2.	26
Figura N° 7. Pantallazo De Los Objetivos De Calidad Y Planificación S.G.C.	26
Figura N° 8. Pantallazo De La Estructura Documental De Los Procedimientos.	27
Figura N° 9. Diagrama de Causa-Efecto de la No Conformidad Mayor.	29
Figura N° 10. Gráfico de Barras S.G.C Inicial VS Final.	33
Figura N° 11. Gráfico Final de S.G.C De Cootranscal	33

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Tabla 1. Personal de la Empresa	5
Tabla 2. Horario de la Empresa	5
Tabla 3. Porcentaje de Cumplimiento del S.G.C Inicial	22
Tabla 4. Porcentajes de Cumplimiento del S.G.C Final	32

ANEXOS

Anexo A: Diagnóstico de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

Anexo B: Formulario de Análisis de Puesto de Trabajo

Anexo C: Manual de Funciones de COOTRANSCAL

Anexo D: Manual de Calidad de COOTRANSCAL 2009

Anexo E: Hoja de Vida de los Indicadores de cada Proceso.

Anexo F: Solicitud de Acción correctiva.

Anexo G: Informe de Indicadores de calidad

Anexo H: Carta de Recibido de los Indicadores.

Anexo I: Registro de Asistencia a Capacitación.

Anexo J: Encuesta de Satisfacción del Cliente.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA COOTRANSICAL.

AUTOR: JHON FREDDY FRANCO CARRILLO

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL.

DIRECTOR: WILLIAM HOYOS TORRES.

RESUMEN

La revisión, actualización y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de la empresa Cootranscal, se desarrolla a partir de los resultados obtenidos en las auditorías de seguimiento realizadas al sistema de calidad, donde se evidenció un mínimo avance de mejoramiento y reiteración de la no conformidad al cumplimiento del seguimiento y medición de los procesos. Para la realización de la práctica, se inicia con el Diagnóstico y las observaciones respectivas a cada numeral de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2008, identificando el estado actual del Sistema de Gestión de la Calidad, esto se convierte a su vez en la entrada clave para realizar la planeación de los objetivos de la práctica empresarial, identificando la priorización de las actividades para la actualización y mejora del sistema de gestión de la calidad. También se actualiza el manual de descripción de cargos con el propósito de estandarizar y organizar una estructura organizacional sólida. Para la elaboración del manual de Funciones y los indicadores de Gestión de la calidad se diseñó un instrumento (Formulario de Análisis de puesto de trabajo), mediante el cual se realizó la recolección de la información de cada puesto de trabajo, por medio de entrevistas estructuradas a cada uno de los funcionarios. Finalmente después de dar cumplimiento a estos objetivos específicos, se realiza su debida comunicación a cada jefe de proceso por medio de charlas individuales, explicando la importancia de la medición de cada proceso que conforma el Sistema de Gestión de la Calidad. El desarrollo de esta práctica permite concluir, que la actualización y mejora del Sistema facilitara su Recertificación con la norma ISO 9001:2008 próxima a realizar.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de la Calidad, Manual de Funciones, Indicadores de Gestión de la Calidad, Análisis de puesto de Trabajo, Auditoría de Seguimiento, Manual de Calidad.

GENERAL ABSTRACT OF WORK DEGREE

TITLE: REVIEW, UPDATING AND IMPROVING THE SYSTEM OF
ISO 9001:2008 QUALITY MANAGEMENT COMPANY
COOTRANSICAL.

AUTHOR: JHON FREDDY FRANCO CARRILLO

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING.

DIRECTOR: WILLIAM HOYOS TORRES.

ABSTRACT

The review, updating and improving the management system of ISO 9001:2008 Quality Cootransical Company, developed from the results of audits conducted to monitor the quality system, which showed minimal improvement and advancement of repeated non-compliance to compliance monitoring and measurement processes. To carry out the practice, begins with the Diagnosis and comment on each paragraph of the Colombian Technical Standard ISO 9001-2008, identifying the current state of system quality management, it becomes in turn input for key planning objectives of business practice, identifying the prioritization of activities for updating and improving the system of quality management. Also the manual is updated job descriptions in order to standardize and organize a solid organizational structure. For the development of the manual functions and indicators of quality management is design an instrument (form of job analysis), which was conducted by collecting information from each job, through structured interviews each of the officials. Finally after giving effect to these specific objectives, it performs its proper reporting to each manager process through individual talks, explaining the importance of measuring each process that shapes the System Quality Management. The development of this practice leads to the conclusion that the updating and improvement of the system make its Recertificación to ISO 9001:2008 next to perform.

KEY WORDS: System of Quality Management, Manual of Functions, Indicators of Quality Management, Job Analysis, Monitoring Audit, Quality Manual.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se han ido comprometiendo a prestar a sus clientes servicios profesionales, su primordial objetivo es ofrecer la más alta calidad en cada uno de los servicios y productos que se generen en ellas, para satisfacer así las expectativas de sus clientes. Se busca construir una relación estable entre cliente – empresa; añadiéndole a esto responsabilidad, excelencia y compromiso con estos y futuros clientes.

A medida que la ciencia y la estandarización tienen un papel más predominante en el mejoramiento de la calidad, se buscan cada vez más pruebas tangibles para asegurarse que la calidad existe en la realidad y como puede mejorarse. En este contexto los indicadores de calidad son medidas que describen la calidad relacionada a los estándares.

Con la presente práctica se buscará realizar la revisión y actualización del Sistema de Gestión de la calidad de la empresa COOTRANSCAL, con el fin de brindar un mejoramiento al sistema, mediante el seguimiento y medición de cada uno de sus procesos y la estandarización de las actividades que allí se realizan mediante el manual de funciones.

Este ambiente impulsa a que la organización tenga presente el mejoramiento continuo como principio fundamental en sus estrategias corporativas.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 Nombre de la empresa

COOTRASCAL, Cooperativa de Transporte de Carga y Logística.

1.2 Actividad Económica y Servicios

Somos una empresa constituida en la filosofía de servicio y entrega de soluciones desde el transporte de carga semi masiva y masiva de paquetes, cajas, encomiendas y sobres en tiempos de 12 y 24 horas. Recogemos sus mercancías en sus instalaciones y las entregamos al destino en la dirección asignada.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS: este servicio es puerta a puerta, se entrega de un día para otro, es decir en un lapso de 24 horas, las tarifas, las poblaciones, frecuencias y días de entrega las puede consultar en la tabla anexa, o en la página Web: www.cootranscal.com

MENSAJERIA: este nuevo servicio se presta también a nivel local, regional y nacional, con tarifas cómodas y adaptables a su presupuesto.

SERVICIO A DOMICILIO: usted puede solicitar el servicio de recogida de su mercancía en la dirección que requiera. COOTRASCAL solo le cobrará por este servicio, el valor de \$1.000, cuando el envío corresponda a una unidad. Para dos o más unidades será totalmente GRATIS.

SERVICIO DE DOCUMENT EXPRESS: un servicio para que envíe junto con su mercancía, los documentos relacionados con ésta y que necesite firmados por el destinatario y devueltos de forma responsable y rápida. El valor de este servicio DOCUMENTO EXPRESS, IDA Y VUELTA por COOTRASCAL es equivalente \$800 por cada documento. Este servicio se presta a clientes con cuenta crédito y tendrá un manejo exclusivo y muy confidencial. El tiempo de ida y regreso es máximo de tres días. El cliente en este aspecto debe ser muy claro en indicar cual documento se debe regresar y no enviar documentos en sobres sellados.

SERVICIO DE DOCUMENT SUPPORT: usted puede enviarles a sus clientes, SIN COSTO ALGUNO y junto con su mercancía, los documentos relacionados con ésta. Así de fácil. Así de rápido le llegan las facturas, órdenes de pedido o de compra, remesas y manifiestos entre otros documentos a todos sus clientes en menos de 24 horas.

PORTAFOLIO VIRTUAL: nos puede encontrar en www.cootranscal.com visítenos, para sus sugerencias o inquietudes también lo puede hacer por el correo electrónico: gerencia@cootranscal.com.

SERVICIO DE ENTREGA LOCAL: este servicio se presta de la siguiente manera: entregas en la ciudad en moto, o vehículo con tiempos de programación de una hora y con tiempos de entrega máximo de una hora, la demora dependerá del remitente y del destinatario, nuestros funcionarios estarán en el momento justo para solucionar a tiempo su necesidad; en este servicio se atiende, legalización de documentos, entrega de mercancías, reporte de novedades.

1.3 Numero de empleados

La empresa cuenta con el siguiente personal distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1. Personal De La Empresa

Cargo	Numero
Administrativo	11
Operativos	44
Externos	2
TOTAL	55

La jornada de trabajo se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2. Horario de la Empresa

Cargo	Horario
Administrativo	Lunes a viernes: 8am a 12 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m. y sábados: 8 a.m. a 1 p.m.
Operativos	Primer Turno: Lun a Vie de 1:30 p.m. a 9:30 p.m. y Sábados 9:30 a.m. hasta Terminar Operatividad. Segundo Turno: Lun a Vie de 8:00 p.m. hasta terminar Operatividad y Domingos de 9:00 a.m. hasta Terminar Operatividad.
TOTAL	1 turno/ día

1.4 Estructura Organizacional

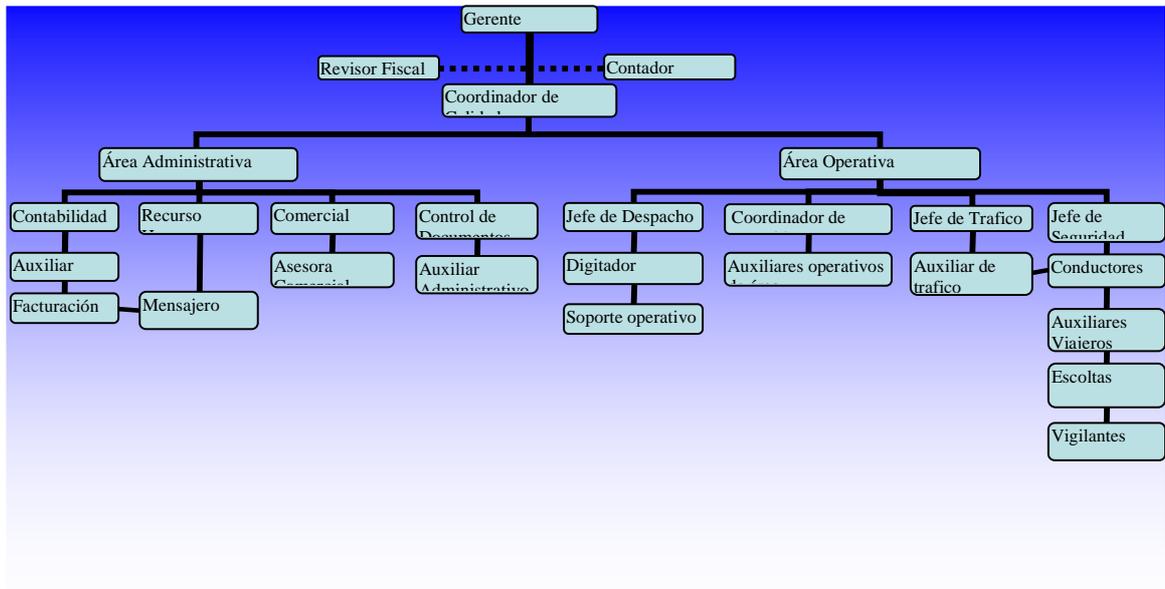


Figura Nº 1. Organigrama de Cootranscal, actualizado por el autor de la Práctica.

1.5 Teléfonos

Tel: 6719645 – 6719649 - 6710509

Fax: 6710714.

1.6 Dirección

Calle 19ª No 14-47 Barrió Gaitán Bucaramanga

1.7 Reseña Histórica

En el año 2001, se realizó una tesis de Grado titulada REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA, desarrollada por el señor RICARDO TARAZONA, para obtener el Título de Administrador de Empresas de la Universidad del Valle, la cual estaba enfocada y dirigida a la Empresa en la que se desempeñó como Jefe Comercial y Logístico. En el mes de Agosto fue sustentada ante el Comité de Grado y alcanzó una de las mejores calificaciones 4.6 sobre 5. En el mes de Septiembre, se hizo entrega de dicho trabajo al Gerente de la Empresa a la cual estaba encaminado el trabajo, pero fue rechazada por dicha persona, además fue

reprochado y descalificado el trabajo realizado por el señor RICARDO, quien llevaba 8 años al servicio comercial.

Pasado los días el señor RICARDO TARAZONA, renunció a su puesto desempeñado en ese entonces, se dedicó a pensar la manera de formar su propio negocio y de comenzar algo que siempre había soñado, ser empresario para lo cual se había preparado durante 6 años en Bachillerato y 5 años en la universidad. Dicho proyecto fue la base para que naciera esta Organización (COOTRASCAL). En el mes de Octubre del año 2001, se comenzó a trabajar en el proyecto de montaje, creación de imagen y proyección visionaria, misión, visión, y el enfoque filosófico del servicio al cual se iba a dedicar.

Una vez definidos dichos aspectos, analizado una y otra vez el proyecto tanto financiera como estructuralmente se determinó el nombre, y su logo de imagen, el cual se realizó pensando en el campo, las montañas la naturaleza, el sol y el camino al que nos íbamos a enfrentar; en ese entonces todo era sueños y proyectos. Al finalizar octubre ya se tenía con DANSOCIAL, programado el curso de Cooperativismo para adquirir mayor conocimientos sobre el manejo de las cooperativas y su estructura.

El 20 de Noviembre del año 2001 fueron presentados todos los documentos legales que se requerían para constituir esta Organización, el 26 de Noviembre del 2001 fue aprobada, y el sueño seguía su camino poco a poco, y el proyecto continuaba su rumbo. En ese fin de año todo era incierto, muchas cosas quedaban volando pero había algo que era firme y sólido como el acero, la FE, LA ESPERANZA, y las GANAS DE SALIR ADELANTE.

El 4 de enero se consiguió la bodega la cual se dió en la cra 16 No. 14 – 46 del Barrio Mutualidad, las primeras recogidas de mercancías se hicieron el día 7 de enero, los primeros despachos fueron de HERRAMIENTAS Y ROSCADOS y CIGARROS COMANDANTES, estas recogidas fueron realizadas en una camioneta mazda, y los auxiliares fueron FERNANDO PORTILLA y JULIO CESAR GARCIA. La nómina inicial fue de 2 personas.

Los primeros despachos fueron realizados en una camioneta luv, y en un camión manejado por el señor MANUEL PORTILLA, el primer viaje fue para CUCUTA el día 8 de Enero del año 2002.

El 26 de Febrero del año 2002 fue aprobada por el MINISTERIO DE TRANSPORTE como una Organización legalmente constituida y expidió la Licencia del Mintransporte donde autorizaba a COOTRASCAL para prestar los servicios de transporte de mercancías a nivel nacional. El 2 de Marzo la compañía Agrícola de Seguros expidió la póliza de cubrimiento para el transporte de

mercancías a nivel nacional, dando pie a la Organización para comenzar en firme el ofrecimiento del servicio, lo cual tuvo una gran acogida por parte del mercado. Por falta de experiencia dentro del campo empresarial, después de estar montado el proyecto y de tener todo al día y rodando fueron ingresados los señores CHRISTIAN QUIJANO Y OMAR GOMEZ funcionarios y Asociados que formaron parte de la nómina casi por dos años, pero finalmente fueron retirados. Al final del año 2002, la empresa ya había adquirido mercado y se contaban con despachos para las rutas, CUCUTA, AGUACHICA, OCAÑA, SAN GIL, BARBOSA, BARRANCA, por nómina se contaba con 8 personas en la parte operativa y 3 en lo administrativo. Mas los indirectos que sumaban alrededor de 8 personas.

Se continuó el trabajo constante y arduo al finalizar el año 2003 en la parte Operativa eran 13 personas y en la administrativa eran 5.

En el año 2004, en el mes de marzo se compraron los primeros vehículos para la empresa, dos meses más tarde se tuvo la primer pérdida de uno de ellos, situación de la que aprendió mucho, pero que se perdió bastante, el 20 de Noviembre de ese año, se produjo un cambio radical en la estructura Organizacional de la empresa, una de las personas a quien alguna vez se había incluido como asociado, era retirado, lo cual se dió un vuelco total y radical en la forma y estructura del mando y de Administración. Quedando nuevamente como se planteaba en el sueño y en el proyecto, una sola persona encargada de la Organización ese era RICARDO TARAZONA PARADA. Finalizó dicho año con muchos altibajos y problemas pero con el doble ganas de continuar y salir adelante, la nomina se había incrementado estaba en 17 personas.

En el año 2005 finalizamos en una nueva dirección calle 19A No. 14 – 47, que es la actual, es una bodega de 1100 metros, tres veces más grande que la anterior. Se compraron tres vehículos para la empresa una camioneta mazda modelo 2004 y dos turbos mithsubichi modelo 2006. Se finalizó con una nómina de 26 personas. En dicho año se comenzó el proyecto de certificación bajo la modalidad de ISO 9001 EN GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO. Los resultados a pesar de todos no fueron los mejores por conceptos de siniestros y pérdidas sucedidos a principio de año.

El día 24 de Noviembre del año 2006, recibió de manos del ICONTEC la certificación ISO 9001:2000, Cumpliendo así con uno de los grandes objetivos de la Organización, SER LA PRIMER EMPRESA CERTIFICADA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE MERCANCIAS A NIVEL REGIONAL.

Actualmente la organización cuenta con 8 vehículos propios los cuales se están pagando con créditos leasing.

Se realizó una evaluación de clientes para dedicarnos mas al paqueteo y brindarle una mejor estructura de ingreso a la Organización, decisión que fue muy certera y estratégica para el mejoramiento.

Actualmente se maneja una nómina fija directa de 55 personas, dos asesores externos, 22 personas que realizan su trabajo como indirecto prestador de servicios.

Se cuenta con una pagina WEB, para consultas y comercialización del servicio a nivel Nacional e internacional. Prestamos servicios de transporte de mercancías, almacenamiento y mensajería, este último servicio lo tenemos a empresas directamente autorizadas por el ministerio de Comunicaciones.

En la parte comercial cuenta con un total de 320 clientes de los cuales un 90% son fijos y constantes.

La parte de Seguridad Social se maneja con varias EPS, parte de Salud Ocupacional con Sanitas Internacional, la ARP es SURATEP.

La organización está protegida en cuanto a pólizas de seguros con la Compañía COLSEGURO en las siguientes ramas:

- Pólizas de vida
- Pólizas de incendio, terremoto, sustracción.
- Pólizas de Responsabilidad Civil.
- Pólizas de vehículos
- Póliza de Cubrimiento de mercancías en la parte de transporte.

En la ciudad de Cúcuta se tiene una oficina y en los próximos días se abrirá una oficina en San Gil, Ciudad turística de Colombia.

Se cuenta con un grupo de trabajo muy óptimo, cumplido y ante todo certificado, un grupo de Gente que me enorgullece saber que cuento con ellos y que están con la organización, Gente que se siente comprometida y que se proyectan con éxito hacia el futuro.

También se cuenta con alguien que es muy especial, que sin el no seríamos lo que hoy se llama COOTRANSAL, forma parte de nuestro ser y es el que nos permite todos los días continuar nuestra lucha, Es DIOS y LA VIRGEN, compañeros por siempre de todos y cada uno de Nosotros. A quien todos los días le pido mil Bendiciones por todos, por la empresa y por el futuro que nos espera.

Finalmente esto es COOTRANSCAL, una Organización en pie de lucha, seria, responsable, creada para todos Usted(s) con la ayuda de todos. Dedicada al transporte terrestre de carga en la modalidad de paqueteo, habilitada también para el transporte semimasivo y masivo por carretera a nivel nacional.

Esta vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria, por la Superintendencia de Transporte, por el Ministerio de Transporte. Además nos regulan la Cámara de Comercio, y en cuanto a lo concerniente con el trabajo y sus derechos, deberes y obligaciones con el Ministerio de la protección social.

1.8 Descripción del área específica de trabajo

La práctica empresarial se desarrollara tanto en el Área administrativa como la operativa, ya que se necesita de toda la organización.

1.9 Cargo del supervisor

Gerente General

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Actualmente la empresa cuenta con la certificación ICONTEC ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad, pero existen evidencias de un avance mínimo en cuanto al cumplimiento del mejoramiento continuo de este mismo, cabe resaltar que la certificación se encuentra rumbo a su tercera Auditoria de Seguimiento, presentando en las anteriores consecutivamente una No conformidad Mayor, no se evidencia el seguimiento y medición de los procesos (Indicadores de Gestión).

La empresa ha venido dando pasos importantes como el inicio del servicio GPS Satelital, el cual consiste en ubicar exactamente donde va la mercancía, Control de despachos de mercancía por medio de cámaras digitales y el servicio de comunicación por AVANTEL en todo el cubrimiento del área metropolitana en el momento de recolección de la mercancía; dando fortalecimiento a los procesos logísticos mas importantes de la COOTRANSCAL.

Así mismo la alta dirección ha realizado esfuerzos importantes buscando el aseguramiento de calidad y proyectando al interior de la entidad la importancia del servicio al cliente, este esfuerzo requiere de una sensibilización de cultura de calidad mas que todo en el área operativa, esto se lograra en la medida de revisión y actualización del modelo del sistema de Gestión de calidad.

3. ANTECEDENTES

El sistema de gestión de calidad de COOTRANSICAL se diseñó por la necesidad de ser reconocida como la primera empresa certificada en la prestación de transporte de mercancía a nivel regional. Este proceso da sus inicios en el año 2005 siendo el gerente el precursor de dicho proyecto.

Una de las primeras decisiones importantes que tomó fue afiliarse al ente certificador ICONTEC, dando inicio al diplomado de Sistemas Integrados de Gestión, a medida que adquirió conocimientos fue diseñando e implementando el sistema de gestión calidad en su empresa, pero se dió cuenta que el no podía responsabilizarse totalmente de este proyecto, así que envió a capacitación en el ICONTEC a un empleado de su empresa para poder delegarle las funciones.

Poco a poco se fue diseñando hasta hacer una Pre auditoría, de la cual surgieron muchas No conformidades, a estas se les buscó acciones correctivas para así ser certificados bajo la Norma ISO 9001:2000.

El sistema ya ha tenido dos Auditorias de seguimiento, en las cuáles se detectó un mínimo avance en el mejoramiento continuo de este mismo, por tal motivo se vió la necesidad del ingreso a la empresa de una persona que tuviera conocimientos sobre el sistema de Gestión de calidad y manejo de los indicadores, con el fin de revisar y actualizar este mismo y así lograr el objetivo final de la empresa que sea una herramienta organizacional mas no un problema.

4. JUSTIFICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para este objetivo primordial de las organizaciones, es por ello que COOTRANSICAL, implementó este instrumento para ofrecer la mas alta calidad de la prestación del servicio de transporte terrestre de carga masiva y remesas con entrega puerta a puerta a nivel del nor.-oriente del territorio nacional; este sistema se encuentra en proceso de su tercera auditoría de seguimiento, teniendo algunos inconvenientes en el cumplimiento del mejoramiento continuo, dentro de este procedimiento se debe comenzar en saber la situación actual de la empresa COOTRANSICAL frente al cumplimiento de los requisitos de las normas de calidad NTC - ISO 9001:2008.

La calidad es una cultura que debe vivirse y afianzarse día a día, es un compromiso que todos los servidores de la empresa deben adquirir y aplicar en el desarrollo de sus actividades, estas mismas deben ser estandarizadas dentro de la empresa por medio del manual de funciones; con el fin de brindar a sus clientes servicios que satisfagan adecuadamente sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, es útil y necesario para todos los trabajadores conocer en forma extensiva los componentes más importantes de un sistema de gestión de calidad, para que de esta manera reconozcan su ubicación en la cadena de valor y sean conscientes del aporte de su labor como eslabón indispensable para el cumplimiento de la misión y el logro de la visión de COOTRANSICAL.

Esta práctica empresarial tiene como principal objetivo lograr un mejoramiento continuo para la empresa a través de la revisión y actualización del sistema de gestión de calidad, confirmando el avance indiscutible del grado de satisfacción de las altas directivas, clientes y empleados permitiendo consolidar la posición en el mercado y siempre dirigir los esfuerzos hacia un modelo de excelencia y calidad total.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General.

Realizar la revisión, actualización y mejoramiento del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la empresa COOTRANSICAL.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar el Diagnóstico a través de la aplicación de los Numerales de la norma ISO 9001:2008, identificando el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa COOTRANSICAL.
- Elaborar el manual de funciones de la empresa, para identificar y estandarizar las funciones, la formación y las responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Revisar y actualizar el Manual de Calidad de la empresa (Política de Calidad, objetivos de calidad, Procedimientos Obligatorios).
- Actualizar y modificar los indicadores de gestión de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia del seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa mediante la capacitación y explicación de los indicadores de Gestión.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Certificación ISO 9001

6.1.1 Sistema de gestión de la calidad

La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la experiencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental. Seguridad y Salud Ocupacional y Seguridad Alimentaria, entre otros.

6.1.2 La certificación ICONTEC ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales
- Mejorar la orientación al cliente y el incremento de la competitividad.¹

6.1.3 Los 8 principios básicos de la norma ISO 9001 y Gestión de la Calidad².

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado, ya que mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización.

¹ Fuente: Tomado de: Instituto Colombiano de Norma Técnicas y Certificación. Disponible en: http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001.

² Tomado de: Universidad Pontificia Bolivariana. Servicios Web, Lotos learningSpace Core. Versión 5. Disponible en: www.upbbga.edu.co

- **Organización enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad e propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
- **Compromiso de todo el personal:** el personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la misma.
- **Enfoque basado en procesos:** los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.
- **Mejora continua:** la Mejora Continua del desempeño global de la Organización debe ser un objetivo permanente de esta, el cual debe ser incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Se debe hacer un análisis y evaluar la situación existente para identificar áreas para la mejora.
 - Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
 - Establecimiento de objetivos de mejora
 - Evaluar dichas soluciones y su selección
 - Implementación de soluciones seleccionada
 - Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se ha alcanzado.
 - Formalización de los cambios.

Se debe planificar la forma en que se van a realizar las actividades de seguimiento y/o medición. Estas actividades deben aplicar a:

- Satisfacción del cliente
- Desempeño del sistema
- Conformidad del proceso
- Conformidad del servicio.

La Organización debe determinar y analizar la información necesaria para demostrar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. A su vez, debe evaluar y detectar lugares donde se debe desarrollar Mejora Continua de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la organización debe hacer uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** basado en el análisis de datos e información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza basada en la comprensión de su interdependencia.

6.2 Diseño de cargos

El diseño de cargos debe contribuir al logro de los objetivos de la organización, por otra parte el diseño debe reconocer las capacidades y las necesidades de las personas que desempeñan el trabajo y consiste en la determinación de las actividades que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas y cual es la interrelación que guarda el cargo estudiado con los demás cargos de la organización.

El diseño de cada cargo debe reflejar las expectativas que tienen la organización, su ambiente y aspectos claves del comportamiento con el fin de crear puestos productivos a la organización y que al mismo tiempo sean satisfactorios. La eficacia del diseño de cargos se ve reflejada en aumentos en la productividad y aumentos en la productividad y aumentos en el nivel de satisfacción del empleado a cargo³.

³ Ing. Lupita serrano Gómez. Administración de Personal. Universidad Pontificia Bolivariana. Seccional Bucaramanga. Primera edición. 2005.P.75

6.3 Análisis de Cargos⁴.

El análisis de cargos es el proceso de recolección de información sobre las tareas que deben realizarse en cada cargo y sobre las responsabilidades del empleado que irá a ejercerlas.

6.3.1 Etapas del análisis de Cargos.

- **Preparación:** en esta fase de preparación se debe lograr el compromiso de la gerencia, seleccionar los analistas y el método de análisis.
- **Ejecución:** se realiza mediante la elaboración del manual de funciones, el cual es una relación escrita de lo que hace el empleado, como lo hace y en que condiciones lo ejecuta, además se registran los conocimientos, habilidades, aptitudes requeridas para desempeñar satisfactoriamente.
- **Administración:** es la etapa la cual hace referencia la implementación y mejoras al mismo.

6.4 Indicadores de Gestión.

Los indicadores son el reflejo de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso.

Los indicadores de gestión sirven a los dueños de un proceso, como herramienta de mejoramiento de la calidad de las decisiones que sobre el propio proceso se tomen.

Este mejoramiento de la calidad de las decisiones que se tomen sobre el proceso, se traduce en una mejor calidad del producto o servicio resultado de este proceso.

La información sobre el resultado o el comportamiento de un proceso, dentro del propio proceso de gerenciamiento de éste, se traduce en el poder gerenciar con datos y hechos el proceso, lo cual se alinea perfectamente con el viejo adagio que dice "Proceso que no se mide no puede ser mejorado"⁵.

⁴ Ibit. P. 77.

⁵ Fuente: Tomado de: Congreso de Seguridad, Salud y Ambiente y Calidad. Disponible en: http://grupos.emagister.com/documento/indicadores_de_seguridad_salud_ambiente_y_calidad/1036-47372.

6.4.1) Principales Características que debe tener un indicador de Gestión.

- **Objetivo:** la definición de la característica de objetividad, significa que sea accesible a la comprensión, no solo de los que lo van a utilizar, sino también de quienes lo van a conocer o tomar como referencia. En muchas ocasiones escogemos indicadores muy complejos y/o además tan subjetivos, que las siguientes características serían muy difíciles de establecer
- **Cuantificable:** la definición de cuantificación requiere de alguna ampliación de la primera impresión que tenemos de cuantificable, o sea que se pueda convertir en un número. Cuantificable también requiere del establecimiento de unidades, las cuales también deben tener la característica de ser fácilmente entendibles y que además permitan la comparación con otros procesos.
- **Verificable:** podemos definirlo como la posibilidad que tiene un indicador de poder ser sustentado por medio de evidencias objetivas, documentos, etc., que resistan cualquier tipo de análisis.
- **Que agregue valor:** Un indicador debe ser definido con un objetivo claro y específico, ya sea que de forma independiente o en asocio con otros indicadores, le permita a los dueños de un proceso, agregar valor al proceso de toma de decisiones que sobre un proceso se tomen, lo cual como lo afirmamos anteriormente, redundará en el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- **Comunicados:** la comunicación y el despliegue son características que no solo para un indicador sino para cualquier objetivo o actividad en la vida se debe tener. El despliegue involucra entonces el proceso de comunicación y el de divulgación, asegurando que a nivel de toda la organización el proceso se cumpla y lo más importante sea apoyado.
- **Establecido en consenso:** el consenso, diferente al proceso de votación y/o de democracia hace que todos los participantes en el propio proceso de consenso se involucren con la implementación y el éxito de la decisión. Esto requiere de acciones en las que la visión del proceso, de la organización y del resultado final, así como de su uso deban ser los faros orientadores.
- **Que reflejen compromiso:** el compromiso con el indicador no debe ser solo con su definición y establecimiento, sino con el levantamiento de la

información y con el establecimiento y cumplimiento de la meta que se establezca⁶.

Involucrarse con un programa de indicadores de gestión es diferente al de comprometerse, en el primero se es un sujeto pasivo y en el segundo se es, actor y proactivo.

Esto debe reflejarse en el tipo y características propias del indicador. La información como en cualquier tipo de negocio o actividad debe hacerse visible, es decir registrarse para que las personas que la requieren la usen adecuadamente.

⁶ Ibit.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA

7.1) Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1.1) Objetivo

Identificar en que estado se encuentra Establecido, Implementado, Mantenido el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa COOTRANSCAL.

7.1.2) Alcancé

El diagnostico será la fase inicial de la práctica, el cual se convierte en la radiografía de la organización respecto al grado de aplicación de la norma ISO 9001:2008. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad, realizado a través del proceso de inducción, entre la persona asignada para realizar la actualización del Sistema y los responsables de las actividades de la organización.

Esto se convierte a su vez en la entrada clave para realizar la planeación de los objetivos de la práctica empresarial, identificando la priorización de las actividades para la actualización y mejora del sistema de gestión de la calidad.

7.1.3) Metodología

La metodología a utilizar será cualitativamente y cuantitativamente, verificando el estado en que se encuentra el sistema de gestión de calidad de la empresa COOTRANSCAL, respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008; si ha sido implementado de manera efectiva y cumple los propósitos para el cual fue diseñado. Véase Anexo A: Diagnostico de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

El diagnóstico se plantea de acuerdo al avance de la inducción del Sistema de Gestión realizado por el funcionario a cargo de la empresa hacia el estudiante en práctica, registrando las respectivas observaciones de cada numeral de la norma.

7.1.4) RESULTADOS PARCIALES DE CADA NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2008 DE LA EMPRESA COOTRANSCAL

Tabla 3. Porcentaje De Cumplimiento Del S.G.C Inicial

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61%
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	54%
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	54%
REALIZACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	68%
MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA	39%

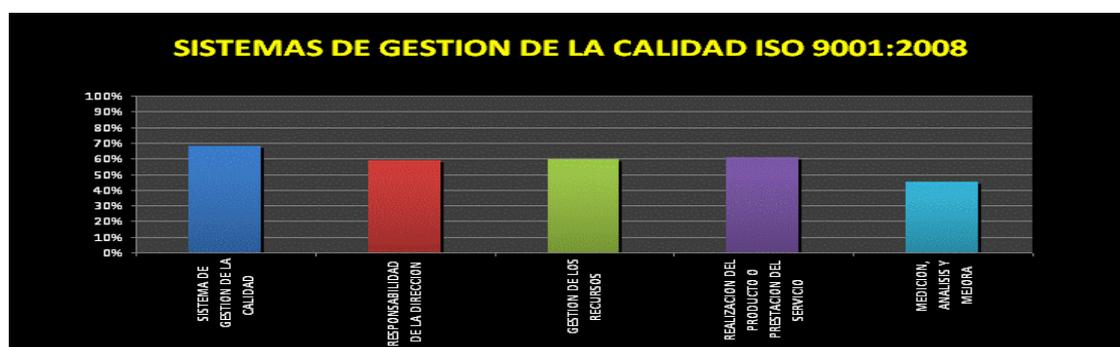


Figura Nº 2. Gráfica De Cumplimiento Del S.G.C Inicial

7.1.5) RESULTADO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA COOTRANSCAL

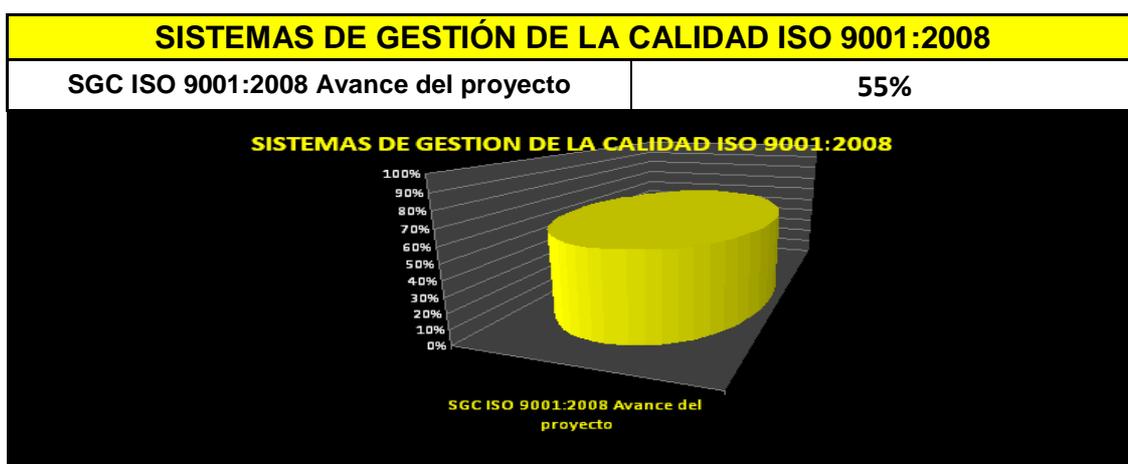


Figura Nº 3. Gráfica Del Cumplimiento Total Del S.G.C Inicial

7.1.6) Análisis de la medición del sistema de gestión de la calidad de COOTRANSICAL

A Nivel General

- COOTRANSICAL requiere la Revisión y actualización del sistema de gestión calidad que facilite la tercera Auditoria de Seguimiento del sistema y el mejoramiento continuo de este mismo.
- El nivel de resistencia al cambio en la empresa es alto sobre todo en el área operativa y necesita intervención inmediata. Se requiere realizar un proceso de transformación cultural en el cual se conceptualice e interiorice el enfoque al servicio al cliente.
- Se determinó que no existe un manual de cargos definido. Se recomienda estandarizar las funciones, competencias y formación requeridas por cada puesto de trabajo.
- No está muy clara la Política de calidad, los Objetivos de calidad, ni los indicadores de gestión del Sistema. Por tal razón, se recomienda definir los indicadores de gestión de cada dependencia, con el fin de que las mismas puedan evaluarse y al mismo tiempo fortalece el mejoramiento continuo del Sistema.
- La Empresa tiene una descripción de la interacción de los procesos misionales, de dirección y de apoyo, estos cuentan con sus procedimientos específicos, sin embargo se deben revisar y actualizar para alinearse al mejoramiento continuo del sistema.
- No hay definida una metodología de auditoria interna que determine y evalúe la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos y identificar oportunidades de mejora continua.

7.2) Manual de funciones de COOTRANSCAL.

7.2.1) Objetivo

Elaborar el manual de funciones bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008 para COOTRANSCAL, en donde se describan los puestos de trabajo, las funciones y las responsabilidades de cada uno de ellos, creando para la empresa una estructura organizacional sólida.

7.2.2) Alcance

Todos los puestos de trabajo pertenecientes a los procesos administrativos y operativos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2.3) Metodología

La recolección de la información de cada puesto de trabajo se realizó por medio de entrevistas estructuradas a cada uno de los funcionarios presentes en la organización, mediante el instrumento (Véase Anexo B: Formulario de Análisis de Puesto de Trabajo), el cual nos relaciona el objetivo general del puesto, las funciones generales, secundarias, ocasionales, su frecuencia de ejecución, educación, experiencia, formación, habilidades, destrezas y las responsabilidades requeridas.

Véase Anexo C: Manual de Funciones de COOTRANSCAL.

7.3) Revisión y Actualización del Manual de Calidad.

7.3.1) Objetivo

Revisar y actualizar el Manual de Calidad de la empresa (Política de Calidad, objetivos de calidad, Mapa de Procesos, Caracterizaciones y Procedimientos Obligatorios).

7.3.2) Alcance

Todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

7.3.3) Metodología

De acuerdo a los resultados arrojados en el diagnóstico del sistema de calidad de la organización, se determina la actualización del manual de calidad. Véase Anexo D: Manual de Calidad de COOTRANSCAL 2009.

7.3.4) Estado inicial del Manual de calidad.

A Continuación se detalla por medio de pantallazas el estado inicial en que se encuentra el manual de calidad del S.G.C de la Organización.

COOTRASCAL		MANUAL DE CALIDAD
ÍNDICE		
INTRODUCCION		
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN		7. PRESTACION DEL SERVICIO
1.1 GENERALIDADES		7.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO
1.2 ALCANCE		7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
1.3 EXCLUSIONES		7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO
1.3.1 DISEÑO Y DESARROLLO (ISO 7.3)		7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO
1.3.2 JUSTIFICACION		7.2.3 COMUNICACION CON EL CLIENTE
1.3.3 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ISO- 7.5.2)		7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
1.3.4 JUSTIFICACION		7.3.1 EXCLUSION
1.3.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (ISO-7.6)		7.4 COMPRAS Y/O CONTRATACIÓN
1.3.6 JUSTIFICACION		7.4.1 PROCESO DE CONTRATACION
2. REFERENCIAS NORMATIVAS		7.4.2 INFORMACION DE CONTRATACION
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES		7.4.3 VERIFICACION DE CONTRATACION
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		7.5 PRESTACION DEL SERVICIO
4.1 REQUISITOS APLICADOS EN LA ORGANIZACION COOTRASCAL		7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACION DE SERVICIOS
4.2.1 GENERALIDADES		7.5.2.1 EXCLUSION
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD		7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS		7.5.5 PRESERVACION DEL SERVICIO
		7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION
		7.6.1 EXCLUIDO
		8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA
		8.1 GENERALIDADES
		8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION
		8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO
		8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME
		8.4 ANALISIS DE DATOS
		8.5 MEJORA
		8.5.1 MEJORA CONTINUA
		8.5.2 ACCION CORRECTIVA
		8.5.3 ACCION PREVENTIVA

Figura Nº 4. Pantallazo De La Tabla De Contenido Del Manual De Calidad.

- La tabla de contenido no cuenta con su debida Paginación.
- Contiene cada numeral de la norma escrito en prosa.
- No incluye los Procedimientos Documentados establecidos por el sistema de Gestión de la calidad.
- No incluye la interacción entre los procesos.
- No se identifica los cambios realizados según su versión anterior.

1.3 EXCLUSIONES
1.3.1 DISEÑO Y DESARROLLO (ISO 7.3)
1.3.2 JUSTIFICACION
• La constitución, habilitación y funcionamiento de las empresa dedicadas a la actividad del transporte publico terrestre automotor de carga se encuentra, en todos los aspectos regulados por las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y por los decretos reglamentarios 173 de 2001 y 3366 de 2003, al igual que el contrato de transporte de cosas el cual se encuentra legalmente regulado por los articulos 981...a 999 y 1008 a 1035 del Código de Comercio.
• La infraestructura vial no es controlada por la organización.
• El diseño de los vehículos no esta bajo control de la organización ni es su propósito.
1.3.3 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ISO- 7.5.2)
1.3.4 JUSTIFICACION
• El resultado del servicio de transporte y distribución de mercancías se da con la firma de la guía o remesa de transporte, como entrega a conformidad y la ley (artículo 1027 del C.C.) no obliga a la revisión posterior de las mercancías.
• Todos los procesos son controlados en las diferentes etapas, como se describe en la guía de control de servicio GMC-07
1.3.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (ISO-7.6)
1.3.6 JUSTIFICACION
• Los productos que se manejan en su mayoría son cajas pequeñas con volumen normal y con pesos inferiores que oscilan entre 2 a 30 kilos.
• Por lo General los clientes envían sus productos con un peso promedio determinado.
• Es un sistema que se tiene proyectado aplicar mas adelante y en su momento cuando se aplique se realizara la respectiva inclusión dentro del Comité de Calidad

Figura Nº 5. Pantallazo De Las Justificaciones De Las Exclusiones.

- En el documento especifican la exclusión del numeral 7.6 de la NTC-ISO 9001, el cual no se debe excluir porque durante el desarrollo de la operatividad se utilizan dos elementos de medición (Balanza Digital y Metro).

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Somos un equipo comprometido en lograr al máximo el nivel de satisfacción de nuestros clientes en el transporte, recolección y distribución de mercancías puerta a puerta, a través de procesos altamente eficientes, personal idóneo y con alta vocación de servicio, con objetivos de productividad, competitividad y crecimiento, enfocados en el cliente interno y externo, nuestras familias y nuestro país. (Versión 2.)

Figura Nº 6. Pantallazo De La Política De Calidad Versión 2.

- No se incluye el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El establecimiento de los objetivos de calidad y sus mecanismos de seguimiento y control es competencia del Comité de Calidad, el cual a través del ejercicio de identificar los elementos de la política de calidad y relacionarlo con la satisfacción de las necesidades de los clientes desde la gestión de nuestros procesos misionales, prioriza las variables con base en las cuales se fijan los objetivos de calidad. Una vez definidas las variables estudia su comportamiento y determina las metas propuestas para cada uno de ellas, es así como se definieron los siguientes objetivos de calidad:

- **Sostenimiento y mejoramiento del sistema de Gestión de calidad.**
- **Desarrollo de las competencias del personal**
- **Atención oportuna en la comunicación, reportes y seguimientos ante los clientes.**
- **Atención oportuna y cumplimiento en las recogidas solicitadas por el cliente**
- **Entrega oportuna y total de las mercancías en sus destinos.**
- **Ampliar el parque automotor para garantizar eficiencia en el servicio.**
- **Implementar sistemas de seguridad y mantenimientos de equipos óptimos y confiables para el desarrollo de las operaciones.**

Los objetivos de calidad se aprobaron en comité de calidad en reunión efectuada el día 10 de junio del año 2005 y quedo registrado en el acta de Comité de Calidad No. 002

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir los requisitos citados en el 4.1 Requisitos generales ha sido considerado a partir de la documentación en: procedimientos, instructivos, formatos y documentos, descritos en los apartes 4.2.3 Control de los documentos y 4.2.4 Control de los registros.

Los cambios requeridos para asegurar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican y planifican mediante el procedimiento de Revisión por la Dirección.

Figura Nº 7. Pantallazo De Los Objetivos De Calidad Y Planificación S.G.C.

- Los Objetivos están mal redactados
- Ampliar el Parque Automotor es un objetivo organizacional
- Entrega Oportuna y total de la mercancía, esto es la razón de ser de la Organización no debe ser un Objetivo.
- No se han modificado los Objetivos desde el año 2005.
- La planificación del S.G.C debe cumplir con los objetivos de calidad los cuales no cumplen con los requisitos del servicio.

7.3.5) Características de los cambios realizados en la estructura de los Procedimientos mandatarios.



Figura Nº 8. Pantallazo De La Estructura Documental De Los Procedimientos.

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agregó los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

7.4) Indicadores de Gestión de la CALIDAD

7.4.1) Objetivo.

Actualizar y modificar los indicadores de gestión de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

7.4.2) Alcance

Todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad.

7.4.3) Metodología.

Mediante el desarrollo del manual de funciones y recomendaciones realizadas por el auditor líder de la Auditoría de Seguimiento se identifican los indicadores de acuerdo a los objetivos propuestos en el manual de Calidad. Véase Anexo E: Hoja de Vida de los Indicadores de cada Proceso.

7.4.4) Estado inicial de los Indicadores de Gestión de calidad.

Mediante la auditoría de seguimiento al S.G.C de la organización realizada por el equipo auditor conformado por DORIS YANETH ALVAREZ LOZANO, (Auditora Líder) y REY NELSON DELGADO (Experto técnico); se evidencia que los procesos que conforman dicho sistema no cuenta con métodos apropiados para realizar el seguimiento y medición de los procesos, levantando una No conformidad Mayor al numeral 8.2.3 de NTC ISO 900. Véase Anexo F: Solicitud de Acción correctiva.

7.4.5) Análisis del Diagrama CAUSA-EFECTO.

Ante la solicitud de la acción correctiva de la No conformidad mayor, se establece la metodología cualitativa de analizar los diversos factores que pueden contribuir a la evidencia del porque no se realiza el seguimiento y medición de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Primero se define la No conformidad, luego se define las causas principales y por último se añade las causas para cada rama principal, como se observa en la Figura N° 9.

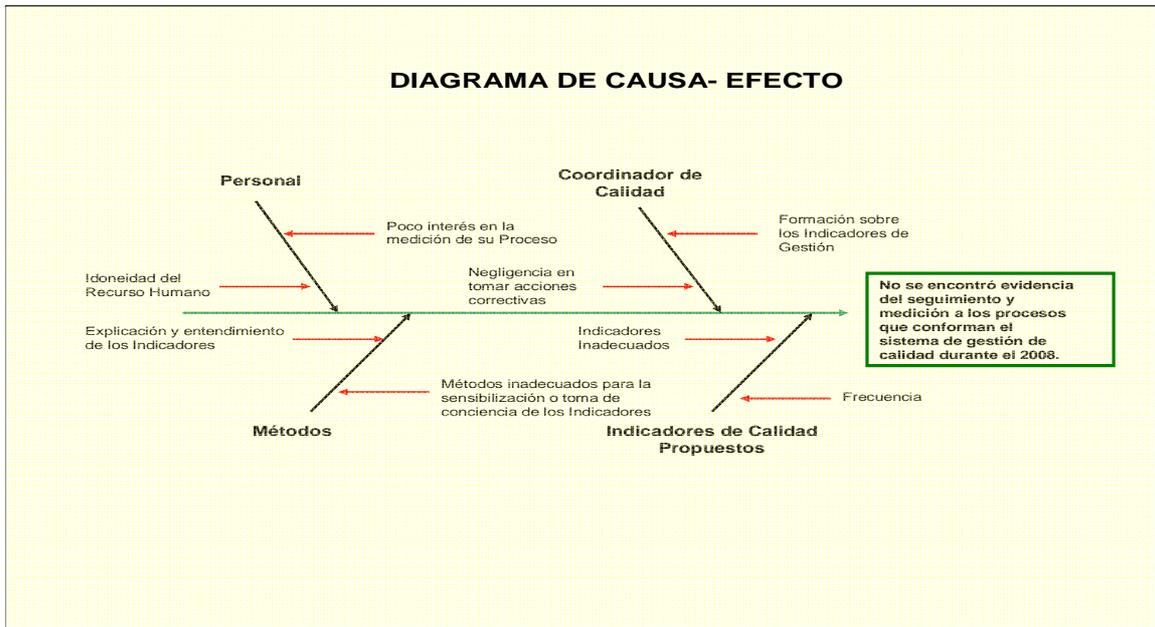


Figura Nº 9. Diagrama de Causa-Efecto de la No Conformidad Mayor.

Con esta información se define las acciones correctivas a tomar para eliminar las causas detectadas de esta No Conformidad.

- Revisar, Corregir y Crear los Indicadores de Gestión de Calidad para cada uno de los procesos que conforma el Sistema de Gestión de Calidad de COOTRANSICAL.
- Realizar el Seguimiento de la funcionalidad de los indicadores de gestión de calidad, teniendo en cuenta la efectividad que nos brinde cada uno de ellos.
- Capacitar a todos los gestores de procesos sobre la importancia del seguimiento y medición de los procesos del sistema.

7.4.6) Levantamiento De La No Conformidad Mayor.

Mediante la implementación de las acciones correctivas mencionadas anteriormente; el estudiante en práctica realiza el informe de los indicadores de Gestión de calidad del mes de Enero del año en curso; de los procesos que conforman el Sistema. Véase Anexo G. Informe de Indicadores de calidad. El cual es enviado en el mes de marzo al ICONTEC, a través de un Documento. Véase Anexo H. Carta de Recibido de los Indicadores.

7.5) Sensibilización de los indicadores de Gestión.

Se realiza mediante charlas individuales a cada jefe de proceso, explicando la importancia de la medición de los procesos, los indicadores, la frecuencia de medición y los resultados que se pueden lograr gracias a las acciones que se apliquen para alcanzar las metas propuestas. Véase Anexo I: Registro de Asistencia a Capacitación.

Igualmente para garantizar la idoneidad del recurso humano mediante la elaboración del manual de funciones de la organización se deja plasmado dentro de las funciones principales la realización del informe de los indicadores según el tiempo estipulado por el control Organizacional del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la toma de conciencia de los jefes de procesos en tomar la gestión de la calidad dentro de sus actividades diarias. Véase Anexo c: Manual de Funciones de COOTRANSAL.

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1) Mejoras Propuestas.

8.1.1) Mejoras al proceso de recolección y zonificación

- Rediseñar los horarios y rutas Urbanas de recogidas de mercancía, debido a que más del 60% de los reclamos se origina al incumplimiento de las recogidas, esto se realiza mediante el anexo de información de datos de la encuesta de Satisfacción al Cliente. Véase Anexo J: Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- Recibir y contar la mercancía en el descargue de esta misma en la bodega, esto es para detectar faltantes, mercancía averiada o cualquier otra novedad.
- De acuerdo al resultado arrojado del mes de enero del alto índice de rotación de personal y las quejas continuas de la extensa jornada de trabajo de los funcionarios operativos de área se propuso implementar dos turnos laborales, véase el manual de funciones del cargo Auxiliar Operativo de Área los turnos actuales.

8.1.2) Mejoras al Proceso de Despachos y Distribución.

- Comprar dos extensiones con Bombillos ahorradores de Luz, para alumbrar dentro de la carrocería del vehiculo en el momento del cargue, esto es con el fin de ir verificando que el arrume y las unidades a cargar estén debidamente correctas.
- Creación de dos puestos de trabajo; Jefe de Despachos y Soporte operativo, se puede ver mas ampliamente esta información en el manual de Funciones Numeral 7.2.
- Comprar dos tablonas para el descargue de los tambores en las diferentes ciudades de destinos, esta propuesta surge a un accidente de trabajo de un funcionario el cual se lastimó la espalda bajando un tambor de 220 Kg.
- Cambiar la lectura del sello que se le coloca a las remesas el cual diga Devolver con Nombre Legible, Cédula y sello, esta propuesta se plantea debido a la dificultades de entendimiento del nombre de los clientes destinatarios.

8.2) Propuestas Implementadas.

De las propuestas presentadas se implementaron la mayoría con gran satisfacción; a continuación se nombrará la que no se implementó satisfactoriamente.

- Rediseñar los horarios y las rutas de recogida de mercancía, este se debe a que el funcionario que estaba realizando las encuestas de Satisfacción no continuó realizando esta labor, ocasionando la falta de información para el estudio del rediseño.

8.3) Evaluación de los resultados de las propuestas.

El beneficio de la implementación de las propuestas de mejora ha sido la motivación y el cambio de ambiente de los funcionarios dentro de la organización, esto se ve reflejado en la disminución de accidentes de trabajo, daños de mercancías y faltantes de la misma, propuestas que no tienen asociado un alto impacto económico a la empresa pero sí un alto sentido de pertenecía con esta misma.

8.3.1) Análisis Final Del S.G.C De La Empresa Cootranscal.

Tabla 4. Porcentajes de Cumplimiento del S.G.C Final

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INICIAL VS FINAL		
NUMERALES	INICIAL	FINAL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61%	100%
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	54%	99%
GESTION DE LOS RECURSOS	54%	82%
REALIZACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	54%	100%
MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA	39%	99%

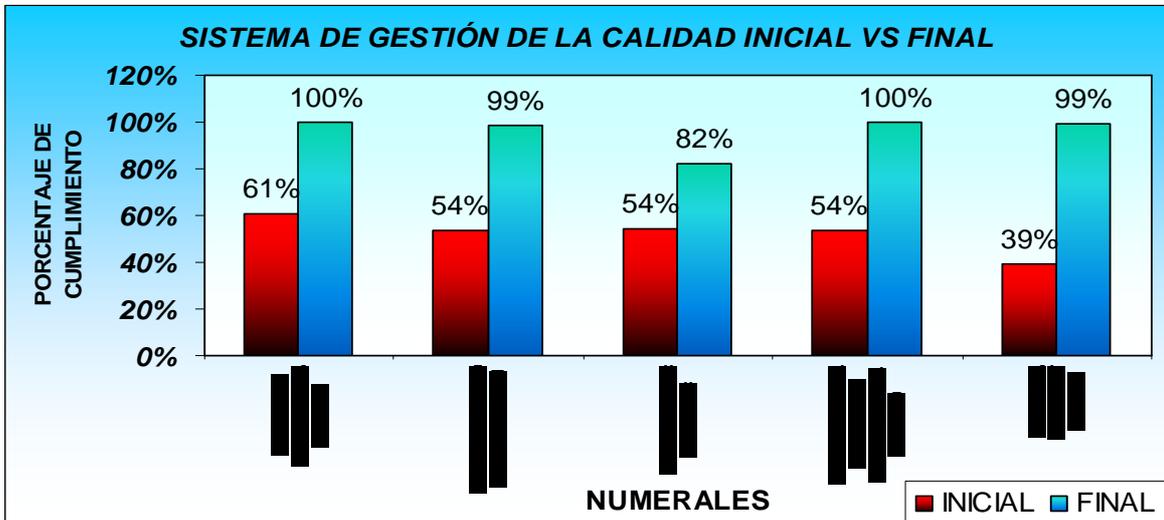


Figura Nº 10. Gráfico de Barras S.G.C Inicial VS Final.

- Como se puede observar en la grafica el numeral N° 5 de la NTC ISO 9001 (Gestión de los Recursos), no se cumple plenamente, debido a la falta de provisión de recursos tales como, Vehículos Propios para recoger mercancía en la Ciudad y Vehículos viajeros para aumentar la capacidad de transporte de carga, además un Software que permita sistematizar la operatividad del servicio.

8.3.2) Resultado Final Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Empresa Cootranscal.



Figura Nº 11. Grafico Final de S.G.C De Cootranscal

9. Conclusiones.

- Durante el desarrollo de la práctica se alcanzaron logros muy significativos para la organización, debido a que se cumplieron los objetivos planteados por la misma.
- Para iniciar con la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COOTRANSCAL, se necesitó realizar una medición inicial al sistema, el cual se obtuvo un porcentaje del 58% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, prevaleciendo unos de los objetivos primordiales que la práctica alcanzó a desarrollar, el cual era la actualización y modificación de los indicadores de gestión de cada procesos del S.G.C
- Durante la recolección de información para la estandarizaron de las funciones, formación y responsabilidades de cada puesto de trabajo, se obtuvo a la vez la información necesaria para el desarrollo de los indicadores de cada proceso; además de las sugerencias aportadas en la auditoria de Seguimiento realizada en 2008-12-10 de la Auditora Líder, Ing. Doris Yaneth Álvarez Lozano.
- Los resultados obtenidos de la práctica, facilitará la Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2008 próxima a realizar.
- Cambio de la cultura de los jefes de procesos hacia el sistema de gestión de la Calidad, creando un nuevo ambiente de trabajo dentro de la Organización, gracias al ingreso del nuevo coordinador de Calidad, el cual ofrece una mayor confianza y agrado de entendimiento de los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2008.
- Mediante el desarrollo de los indicadores de Gestión de cada proceso del sistema de calidad, se logró el levantamiento de la No Conformidad Mayor (No se encontró evidencia del seguimiento y medición a los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad durante el 2008), la cual se obtuvo por tercera vez reincidente en la auditoria de Seguimiento realizada el 2008-12-10 por el ICONTEC.

10. Recomendaciones

- Para una próxima práctica, se debe realizar el rediseño de los Horarios y las rutas urbanas de recogida de mercancía, incluyendo la estructura financiera de la misma.
- Realizar reuniones con todo el personal de la organización con el fin obtener sugerencias por parte de los funcionarios para corregir e implementar acciones correctivas o preventivas que ayuden a la mejora continua del sistema de calidad.
- Hacer entrega de alguna bonificación o un reconocimiento especial a los jefes de procesos que estén cumpliendo con las metas propuestas de sus indicadores de gestión de la Calidad.
- Realizar como mínimo dos auditorias internas en el periodo de un año, con el fin de detectar a tiempo las no conformidades y darle acciones para corregirlas.
- Analizar el Costo-Beneficio de una inversión en vehículos, con el fin de disminuir el gasto de la Subcontratación Urbana y Viajera, contribuyendo a la mejora en infraestructura de la organización.
- Adquirir un software que permita controlar de manera integral la operatividad de la organización, enlazado con el sistema contable, buscando agilizar la facturación de los clientes y así disminuir la rotación de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- ICONTEC. Normas técnicas colombianas: Sistemas de Gestión de calidad NTC-ISO 9001. Requisitos. Segunda actualización. Bogota.
- ICONTEC. Normas técnicas colombianas: Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad NTC-ISO 19011. Editada 2002-12-16. Bogota.
- Ing. Lupita serrano Gómez. Administración de Personal. Universidad Pontificia Bolivariana. Seccional Bucaramanga. Primera edición. 2005.
- ICONTEC. Programas Sistemas de Gestión. Indicadores de Gestión. Material de apoyo. Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. 2006. Bucaramanga.
- DIPLOMADO EN SISTEMAS INTEGRADOS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL HSEQ (01:01:2009). Material de Apoyo: Undécima Cohorte ASEUIS 2009. Bucaramanga.
- ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas Sobre Documentación, Tesis Y Otros Trabajos De Grado. Quinta Actualización 2002-03-11. Bogota.
- Universidad pontificia bolivariana. Bucaramanga. Servicios Web. E-Learning (en línea).
<http://learning.upbbga.edu.co/LearningSpace5/Program/UI/Main/Themes/Kendall/Main.asp>. Fecha de consulta. 2008-11-14
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Certificación 9001 (en línea).
http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP. Fecha de consulta. 2008-11-14
- Apuntes de clase de Ingeniera. Lupita Serrano Gómez, profesora del curso de Optativa1 Sistema de gestión de calidad “Búsqueda y recuperación de la Información” de la Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, segundo semestre del 2007.
- Entrevista con Ricardo Tarazona Gerente de COOTRANSCAL, Bucaramanga, 14 Noviembre de 2008.
- Información suministrada por el personal durante desarrollo de la práctica empresarial.

ANEXOS

ANEXO A

Diagnóstico de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

EMPRESA	COOTRANSICAL	VALORACION
		NO APLICA 0
		NO SE CUMPLE 1
ALCANCE	Prestación del servicio de transporte terrestre de carga masiva y remesas con entrega puerta a puerta a nivel del nor.-oriente del territorio nacional.	SE CUMPLE INSATISFACTORIAMENTE 2
		SE CUMPLE EN ALTO GRADO 3
		SE CUMPLE PLENAMENTE 4

Numeral Norma	SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	V	AVANCE %	EVIDENCIA		OBSERVACIONES
SGC ISO 9001:2008 Avance del Proyecto			55,2%			
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		60,9%	VERBAL	ESCRITA	
4.1	REQUISITOS GENERALES		65,6%			
	Se establece, documenta, implementa y mantiene un SGC de acuerdo con ISO 9001:2008	3	75,0%	X	X	El sistema no esta enfocado hacia el Mejoramiento Continuo
a	Están identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	4	100,0%	X	X	
b	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos	3	75,0%	X	X	Algunos procesos se pueden unificar, como compras y Subcontratación
c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	3	75,0%	X		No están claros los criterios para la selección de proveedores
d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos	3	75,0%	X		No hay compromiso del personal para diligenciar los formatos debidamente.
e	Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos	1	25,0%	X		No conformidad mayor, Auditoria de seguimiento por el ICONTEC
f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos	2	50,0%	X		Solo se implementan las acciones necesarias
NOTA	Se identifican y se controlan los procesos contratados externamente	2	50,0%	X	X	No están muy claros los criterios de evaluación de los subcontratistas Urbanos
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION		56,3%			
4.2.1	Generalidades		50,0%			
a	La Política de la calidad y los Objetivos de la calidad están documentados	2	50,0%		X	No esta plasmado el mejoramiento continuo en la política y los objetivos de calidad están mal redactados.

b	Existe un Manual de Calidad	2	50,0%		X	La ultima actualización fue realizada en Abril del 2007
c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por ISO 9001:2008 (Control de Documentos, Control de Registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorias internas)	2	50,0%		X	La ultima actualización fue realizada en Abril del 2007
d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos	2	50,0%		X	Todos los puestos de trabajo no tiene definidos los criterios de educación, formación y experiencia
e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por ISO 9001:2008	2	50,0%		X	Se evidencia claramente la cultura de Diligenciar los Formatos requeridos por el sistema
	La magnitud de la documentación del SGC es apropiada al tamaño de la organización y al tipo de actividades	2	50,0%		X	Se evidencia formatos que no están siendo útiles al sistema y algunos de estos se pueden unificar.
	La magnitud de la documentación del SGC es apropiada a la complejidad de los procesos y su interacción	2	50,0%		X	
	La magnitud de la documentación del SGC es apropiada a la competencia del personal	2	50,0%		X	
4.2.2	Manual de Calidad		75,0%			
	Está documentado el Manual de Calidad.	2	50,0%		X	La ultima actualización fue realizada en Abril del 2007
a	Incluye al alcance y la justificación de cualquier exclusión	4	100,0%		X	
b	Incluye los procedimientos documentados para el SGC o hace referencia a los mismos	4	100,0%		X	La ultima actualización fue realizada en Abril del 2007
c	Incluye la descripción de la secuencia e interacción de los procesos	2	50,0%		X	Se pueden Unificar algunos Procesos
4.2.3	Control de Documentos		50,0%			
	Se controlan los documentos requeridos por el SGC	2	50,0%		X	Si existe el procedimiento de control de documentos, pero hay que actualizarlo en: Explicar mas a detalle el objetivo del documento, las actividades a desarrollar, agregar la terminología para mayor entendimiento del procedimiento, agregar los documentos de referencia, agregar los registros asociados al procedimiento y incluir el control de cambios al procedimiento
a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia y adecuación antes de su emisión	2	50,0%		X	
b	Existe un procedimiento documentado para la revisión, actualización y reaprobación de los documentos	2	50,0%		X	
c	Existe un procedimiento documentado para la identificación de los cambios y el estado de revisión vigente	2	50,0%		X	
d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versión aplicable	2	50,0%		X	
e	Existe un procedimiento documentado que establezca los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	2	50,0%		X	
f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	2	50,0%		X	
g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos y la identificación de aquellos que se conservan	2	50,0%		X	
4.2.4	Control de Registros		50,0%			
	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión	2	50,0%	X		Falta Actualización de los Registro exigidos por la Norma

	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros	2	50,0%		X	Si existe el procedimiento de control de Registros, pero hay que actualizarlo en: Explicar mas a detalle el objetivo del documento, las actividades a desarrollar, agregar la terminología para mayor entendimiento del procedimiento, agregar los documentos de referencia, agregar los registros asociados al procedimiento y incluir el control de cambios al procedimiento
	Los registros se encuentran legibles, prontamente identificables y recuperables	2	50,0%	X		Falta Actualización de los Registro exigidos por la Norma
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		53,7%			OBSERVACIONES
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION		45,0%			
a	La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios	2	50,0%	X		Se evidencia carencia de comunicación de requisitos de algunos clientes por parte de la gerencia
b	Ha establecido la Política de Calidad	2	50,0%		X	No esta plasmado el mejoramiento continuo en la política y los objetivos de calidad están mal redactados.
c	Ha establecido los objetivos de calidad	1	25,0%		X	Los Objetivos de calidad están mal redactados
d	Ha realizado las revisiones por la dirección	2	50,0%		X	No se ha registrado la frecuencia de las revisiones por la dirección
e	Existe disponibilidad de recursos para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	2	50,0%	X		Faltan algunos recursos para mejorar la efectividad del S.G.C
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE		37,5%			
	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	2	50,0%		X	Se debe actualizar el archivo comercial de todos los clientes de la organización
	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	1	25,0%	X		No hay una encuesta de Satisfacción del Cliente
5.3	POLITICA DE LA CALIDAD		50,0%			
a	Es adecuada a la misión de la organización	4	100,0%		X	
b	Incluye el compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión	1	25,0%			No tiene especificado el compromiso hacia la mejora continua
c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos	2	50,0%		X	No lo proporciona totalmente debido a que no declara el compromiso hacia la mejora continua
d	Es comunicada y entendida dentro de la organización	2	50,0%		X	Se debe actualizar y ser comunicada nuevamente
e	Se revisa para su adecuación continúa	1	25,0%	X		Desde su creación no se ha modificado
5.4	PLANIFICACION		41,7%			
5.4.1	Objetivos de la Calidad		25,0%			

	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	1	25,0%			Debido a que los objetivos están mal redactados, no se puede establecer que estén enmarcados en la política de calidad.
	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la Política de Calidad	1	25,0%			
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		58,3%			
a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4.1 de la norma	3	75,0%		X	
	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad	1	25,0%	X		Se debe realizar una planificación de la calidad para el cumplimiento de los nuevos objetivos.
b	Se ha establecido en la planificación de la calidad el mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios al sistema	3	75,0%		X	
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		60,0%			
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad		75,0%			
	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	3	75,0%		X	No están definidas, debido a que claramente se observó en la inducción algunos funcionarios realizando funciones que no están relacionadas con su cargo.
	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidad y autoridades	3	75,0%		X	
5.5.2	Representante de la Dirección		55,0%			
	Está designado formalmente ante la organización	4	100,0%	X		
	Es un miembro de la Dirección	4	100,0%	X		
a	Se han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC	1	25,0%	X		No están definidas las responsabilidades, funciones ni la autoridad del cargo del representante del sistema.
b	Se han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora	1	25,0%	X		
c	Se han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización	1	25,0%	X		
5.5.3	Comunicación Interna		50,0%			
	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del SGC	2	50,0%		X	Algunos Jefes de procesos trabajan individualmente ocasionando problemas de comunicación
5.6	REVISION POR LA DIRECCION		87,9%			
5.6.1	Generalidades		85,0%			
	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al SGC	1	25,0%			No se ha registrado la frecuencia de las revisiones por la dirección
	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC	4	100,0%		X	
	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	4	100,0%		X	
	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al SGC incluyendo la política y los objetivos de la calidad	4	100,0%		X	

	Se mantienen registros de las revisiones por la dirección	4	100,0%		X	
5.6.2	Información para la revisión		78,6%			
a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorias	4	100,0%		X	
b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	1	25,0%			No hay una encuesta de Satisfacción del Cliente
c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del servicio	1	25,0%			No se evidencia indicadores de Gestión de cada uno de los Procesos que conforman el S.G.C
d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	4	100,0%		X	
e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones previas	4	100,0%		X	
f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afecten al SGC	4	100,0%		X	
g	Se consideran las recomendaciones para la mejora	4	100,0%		X	
5.6.3	Resultados de la Revisión		100,0%			
a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones y acciones sobre la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos	4	100,0%		X	
b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones y acciones sobre la mejora del servicio con relación a los requisitos del cliente	4	100,0%		X	
c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones y acciones sobre las necesidades de los recursos	4	100,0%	X		
6	GESTION DE LOS RECURSOS		54,4%			OBSERVACIONES
6.1	PROVISION DE RECURSOS		75,0%			
a	La organización determina y proporciona los recursos para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia	3	75,0%	X		Proporciona recursos de acuerdo a la capacidad misma de la organización
b	La organización determina y proporciona los recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos	3	75,0%	X		
6.2	RECURSOS HUMANOS		37,5%			
6.2.1	Generalidades		50,0%			
	Los empleados son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia	2	50,0%	X		No todos los cargos tienen definido estos criterios
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		25,0%			
a	Se determinan las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio	1	25,0%			No todos los cargos tienen definido sus competencias, toma de conciencia y la formación requerida por la norma
b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	1	25,0%		X	
c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del SGC de la organización	1	25,0%		X	
d	Se concientiza al personal, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad	1	25,0%		X	
e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal	1	25,0%		X	

6.3	INFRAESTRUCTURA		55,0%			
	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos servicio	2	50,0%	X		Falta infraestructura en vehículos urbanos para mejorar el servicio en las recogidas
a	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo y servicios asociados (locaciones básicas, servicios públicos)	2	50,0%	X		En la operatividad de cargue de los vehículos, el espacio de la bodega se ve un poco reducido en el momento de realizar el cargue.
b	Incluye la infraestructura, equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio	1	25,0%			Se requiere un software para manejar el área operativa en cuanto al control de las remesas.
c	Incluye la infraestructura servicios de apoyo (comunicaciones, transporte)	4	100,0%	X		
	Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	2	50,0%		X	No se cumple a satisfacción el mantenimiento preventivo debido a la operatividad de la empresa
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		50,0%			
	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	2	50,0%	X		Se evidencia algunas rivalidades entre los funcionarios
	Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	2	50,0%	X		Se debe realizar mas toma de conciencia de la importancia del ambiente del trabajo.
7	REALIZACION DEL SERVICIO		67,9%			OBSERVACIONES
7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO		60,7%			
	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)	4	100,0%		X	
	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado	2	50,0%		X	Se deben actualizar los procedimientos de estos procesos
	La planificación de estos procesos es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	2	50,0%		X	
a	La organización ha determinado los objetivos de calidad y los requisitos para el servicio	1	25,0%		X	Están mal redactados los Objetivos de Calidad
b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.	2	50,0%		X	Proporciona recursos de acuerdo a la capacidad misma de la organización
c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el servicio y los criterios para su aceptación.	4	100,0%	X		
d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el servicio cumplen con los requisitos.	2	50,0%		X	Se debe determinar los registros necesarios de estos procesos.
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		50,0%			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio		50,0%			
a	La organización ha determinado los requisitos del servicio especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo	2	50,0%	X		Se debe actualizar el archivo comercial de todos los clientes de la organización
b	La organización ha determinado los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada	2	50,0%		X	

c	La organización ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio	2	50,0%		X	
d	La organización ha determinado otros requisitos relacionados con el servicio	2	50,0%		X	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio		58,3%			
a	Se definen, revisan y aseguran los requisitos relacionados con el servicio antes de que la organización se comprometa a proporcionar el servicio al cliente.	2	50,0%		X	Se cruzan en algunas rutas los horarios de recogida de mercancía
b	Se asegura la organización que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente	2	50,0%		X	Se debe reestructurar los horarios de recogida de mercancía urbana.
c	Se asegura la organización que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	3	75,0%	X		La capacidad es disponible de acuerdo a la organización.
	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones que en esta revisión se originan	2	50,0%		X	Se debe actualizar el archivo comercial de todos los clientes de la organización
	Si el cliente no proporciona ninguna declaración documentada de los requisitos, éstos se confirman por la organización antes de la aceptación	3	75,0%	X		Con la mayoría de clientes se consulta mediante el telemercado
	Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y la organización se asegura que el personal sea conscientes de estas modificaciones	2	50,0%	X		Se evidencia la falta de comunicación de las dediciones comerciales hacia los funcionarios
7.2.3	Comunicación con los clientes		41,7%			
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el servicio	2	50,0%		X	La pagina Web no funciona
b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	2	50,0%		X	Las líneas telefónicas alguna veces se congestionan
c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias (Posterior a la prestación del servicio)	1	25,0%			No se cumple la retroalimentación con el cliente
7.4	COMPRAS		42,3%			
7.4.1	Proceso de compras		39,3%			
	La organización se asegura de que el servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados	2	50,0%		X	No se evidencia registro de evaluaciones a los Subcontratistas urbanos.
	Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del prestación del servicio de la organización	2	50,0%		X	
	Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva	2	50,0%		X	Los criterios no son objetivos según los requerimientos de la organización
	Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la organización	1	25,0%		X	No hay registros de evaluación de proveedores
	Están definidos los criterios de selección de los proveedores	2	50,0%		X	Los criterios no están claros para los Subcontratistas Urbanos
	Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	1	25,0%		X	Los criterios de evaluación tienen una cuantificación errada

	Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven	1	25,0%		X	No se evidencia registro de evaluaciones a los Subcontratistas urbanos.
7.4.2	Información de las compras		50,0%			
	La información de las compras describe el producto a comprar	2	50,0%		X	
a	Se definen los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	2	50,0%		X	La aprobación la realiza el Jefe del proceso de Infraestructura mediante el procedimiento de compras el cual esta desactualizado
b	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	1	25,0%		X	No están definidos los requisitos para la calificación del personal
c	Se definen los requisitos para el SGC	1	25,0%		X	
	La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor	4	100,0%		X	
7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos		37,5%			
	Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones	2	50,0%	X		La aprobación la realiza el Jefe del proceso de Infraestructura o el de Coordinador de Recogidas.
	Si la organización o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en la información de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio	1	25,0%	X		No esta definida en la información de compra esta verificación
7.5	PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO		86,5%			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		62,5%			
	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe prestar el servicio	2	50,0%		X	Se evidencia que las cámaras de video esta averiadas
	La prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas	1	25,0%		X	
a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del servicio (fichas técnicas, protocolos del servicio)	2	50,0%		X	No es muy clara la información que proporciona las cámaras debido a la manipulación de estas mismas.
b	Las condiciones controladas incluyen disponibilidad de instrucciones de trabajo (instructivos, guías, manuales, protocolos)	3	75,0%		X	Solo Personal autorizado tiene acceso a las cámaras las cuales saben de su funcionamiento
c	Las condiciones controladas incluyen el uso de equipo apropiado para la prestación del servicio	3	75,0%		X	Falta la carnetización del personal
d	Las condiciones controladas incluyen el uso de equipos para la medición y seguimiento	1	25,0%		X	Las cámaras de Video están Averiadas
e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	4	100,0%		X	
f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, posteriores a la entrega del servicio	4	100,0%		X	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad		83,3%			
	Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio	2	50,0%		X	En las planillas de control de servicio de recogida algunos funcionarios no registran las unidades recogidas.

	Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	4	100,0%	X		Mediante el sistema satelital GPS
	Se controla y registra la identificación única de servicio	4	100,0%		X	Mediante el archivo de las remesa legalizadas.
7.5.4	Propiedad del cliente		100,0%			
	Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización	4	100,0%		X	
	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente	4	100,0%		X	
	Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	4	100,0%		X	
	Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	4	100,0%		X	
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio		100,0%			
	Se preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno hasta el destino previsto	4	100,0%		X	
	La preservación del servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección	4	100,0%		X	
	La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo	4	100,0%		X	
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION		100,0%			
	Se determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del servicio con los requisitos	4	100,0%		X	Se evidencia el Sistema GPS, el cual nos determina la ubicación exacta del vehículo que va en ruta, además de esto existe una comunicación en zonas ya establecidas por el mismo sistema mediante comunicación vía avante o por celular según el alcance de los equipos
	La organización se asegura de que el seguimiento y medición pueden realizarse (dispone de la capacidad para hacerlo) de acuerdo a los requisitos establecidos	4	100,0%		X	
a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales	4	100,0%		X	
	Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración	4	100,0%		X	
b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario	4	100,0%		X	
c	Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración o verificación	4	100,0%		X	
d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración o resultado de la medición	4	100,0%		X	
e	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento	4	100,0%		X	
	Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición	4	100,0%		X	
	Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos	4	100,0%		X	
	Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado	4	100,0%		X	
	Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista	4	100,0%		X	
	Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma cuando sea necesario	4	100,0%		X	

8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		39,1%			OBSERVACIONES
8.1	GENERALIDADES		25,0%			
	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	1	25,0%			Se evidencia que ningún proceso tiene indicadores de gestión donde se demuestre la efectividad de cada proceso
	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	1	25,0%			
a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio	1	25,0%			
b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del SGC	1	25,0%			
c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC	1	25,0%			
	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización	1	25,0%			
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION		48,5%			
8.2.1	Satisfacción del cliente		25,0%			
	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización	1	25,0%		X	No se evidencia ningún método de evaluación de la medición de satisfacción del Cliente
	Se establecen los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente	1	25,0%		X	
8.2.2	Auditoria interna		47,7%			
	Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorias internas al SGC	1	25,0%		X	No están Planificados los intervalos de auditoria
a	En las auditorias internas de calidad se determina si el SGC es conforme a la Norma ISO 9001:2008, a las disposiciones planificadas y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización	2	50,0%		X	Este Procedimiento Obligatorio esta desactualizado.
b	En las auditorias internas de calidad se determina si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva	2	50,0%		X	
	Las auditorias internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar	2	50,0%		X	
	Las auditorias internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorias previas	2	50,0%		X	
	Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorias internas de calidad	2	50,0%		X	
	Las auditorias internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad	2	50,0%		X	
	Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorias internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos	2	50,0%		X	
	La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencia encontradas, sin demora injustificada	2	50,0%		X	
	Las actividades de seguimiento a las auditorias incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación	2	50,0%		X	
	Se conservan los registros de los resultados de las auditorias internas	2	50,0%		X	

8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		25,0%			
	Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del SGC	1	25,0%			Se evidencia que ningún proceso tiene indicadores de gestión donde se demuestre la efectividad de cada proceso
	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad (habilidad de los procesos para el logro de resultados)	1	25,0%			
	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según lo conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados	1	25,0%			
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio		96,4%			
	Se mide y se hace seguimiento a las características del servicio	4	100,0%		X	
	Se verifica el cumplimiento de los requisitos del servicio	3	75,0%		X	La verificación se le realiza a ciertos clientes, y el otro restante mediante la legalización de la remesa
	Se hace el seguimiento y la medición de las características del servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó	4	100,0%		X	
	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio	4	100,0%		X	Mediante la legalización de la remesa
	Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del servicio	4	100,0%		X	Legalización de la remesa
	Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas	4	100,0%		X	
	Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente	4	100,0%		X	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		55,6%			
	Se identifica el servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional	3	75,0%		X	El servicio se identifica mediante la queja o reclamo del Cliente, en un formato.
	Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir su uso o entrega no intencional	2	50,0%		X	Mediante el Procedimiento
	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio no conforme	2	50,0%		X	Se debe actualizar el procedimiento
a	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada	2	50,0%		X	No se ha definido la persona responsable de tratar el servicio no Conforme.
b	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por autoridad pertinente, y dónde sea aplicable por el cliente	2	50,0%		X	
c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación	2	50,0%		X	Se evidencia poca acciones para la corrección definitiva del servicio no conforme.
	Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones obtenidas	4	100,0%		X	
	El servicio corregido se someten a una nueva verificación	1	25,0%		X	No se realiza una retroalimentación con el cliente del servicio No Conforme

	Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado	2	50,0%		X	Se evidencia pocas acciones para la corrección definitiva del servicio no conforme.
8.4	ANALISIS DE DATOS		25,0%			
	Se determinan los datos apropiados para demostrar la idoneidad, conveniencia y eficacia del SGC y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	1	25,0%	X		Los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, no cuentan con indicadores de Gestión lo cual proporciona que no hay análisis de datos que demuestren la efectividad o la mejora Continua del Sistema.
	Se recopilan los datos apropiados para demostrar la idoneidad, conveniencia y eficacia del SGC y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	1	25,0%	X		
	Se analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad, conveniencia y eficacia del SGC y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	1	25,0%	X		
	Se incluyen dentro de estos datos, los generados por el seguimiento y medición y los generados por otra fuente	1	25,0%	X		
a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente	1	25,0%	X		
b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	1	25,0%	X		
c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicio, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas	1	25,0%	X		
d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores	1	25,0%	X		
8.5	MEJORA		41,4%			
8.5.1	Mejora Continua		25,0%			
	La mejora continua del SGC incluye aspectos tales como: política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de auditorias, análisis de datos, los resultados de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	1	25,0%	X		No se evidencia mejora en el sistema de la Organización
8.5.2	Acción correctiva		55,6%			
	Se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir	2	50,0%		X	Las acciones Correctivas tomas están sujetas a la capacidad económica de la organización
	Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	2	50,0%		X	
a	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades	2	50,0%		X	Se requiere actualizar el Procedimiento de las Acciones Correctivas
b	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las causas de las no conformidades	2	50,0%		X	
c	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la toma de acciones para que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	2	50,0%		X	
d	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias	2	50,0%		X	
e	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	2	50,0%		X	
f	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas	2	50,0%		X	

	Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y sus resultados	4	100,0%		X	
8.5.3	Acción preventiva		43,8%			
	Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	1	25,0%		X	No se evidencia una cultura de prevención, se requiere trabajar muy de la mano con el Jefe de Recurso Humano.
	Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales	1	25,0%		X	
a	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas	2	50,0%		X	Se requiere actualizar el Procedimiento de las Acciones Correctivas
b	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas	2	50,0%		X	
c	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias	2	50,0%		X	
d	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de la acciones tomadas	2	50,0%		X	
e	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las acciones preventivas tomadas	2	50,0%		X	
	Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados	2	50,0%		X	

ANEXO B

Formulario de Análisis de Puesto de Trabajo

FORMULARIO DE ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Fecha:

D	M	A
---	---	---

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Área:	Proceso:
Cargo el Jefe Inmediato:	
Horario de Trabajo:	

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO (en un máximo de cuatro frases conteste por qué existe el puesto exponga el propósito fundamental del mismo. Es un resumen de su razón de ser)

Describa en forma clara y precisa, las funciones o actividades que ejecuta en el curso normal de su trabajo, indicando la periodicidad de la ejecución: diaria (**D**), semanal (**S**), quincenal (**Q**), mensual (**M**), esporádicamente (**E**).

FUNCIONES PRINCIPALES	D	S	Q	M	E
FUNCIONES SECUNDARIAS	D	S	Q	M	E
FUNCIONES OCASIONALES	D	S	Q	M	E

2. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

2.1 EDUCACIÓN: Indique con una X la educación formal (estudios clásicos, técnicos o universitarios), que la persona necesita para desempeñar el puesto.	
Primaria	
Bachillerato Clásico	
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Técnico-Especialidad	
Estudios específicos sin nivel universitarios (Sena y Otros) ¿Cuáles?	
Carrera universitaria de nivel medio- ¿Cuál?	
Carrera Universitaria- ¿Cuál?	
Postgrado- ¿Cuál?	
Especialización Profesional -¿Cuál?	
Indique el grado de educación que tenía cuando ocupó el puesto	
Indique los cursos que son necesarios para desempeñar el puesto ¿Cuál ha desarrollado?	

2.2 EXPERIENCIA: ¿Se necesita tener experiencia como requisito para entrar a ejercer el cargo?	Si	No		
De acuerdo con la educación señalada y el conocimiento que usted tiene del oficio. ¿Cuál es la experiencia mínima necesaria para que una persona pueda desempeñarse a cabalidad en ese cargo? Indique con una X				
Ninguna				
Menos de tres meses				
De tres a seis meses				
De seis meses a un año				
De uno a tres años				
De tres a cinco años				
Mas de cinco años				
¿Cuánto tiempo tomará un empleado con la educación y experiencia requerida para familiarizarse totalmente con los detalles en general y desempeñar este trabajo razonablemente?				
¿A que puesto aspira ser promovido?				
2.3 COMPLEJIDAD DEL TRABAJO : De las descripciones que se presentan a continuación, señale con una X , aquella que mejor defina el tipo de labores de su trabajo y el grado de revisión que reciben				
CLASE DE LABORES	Grado de Revisión			
	Mucha	Mediana	Poca	Ninguna
Las labores que realiza son repetitivas				
Las labores que realiza son variadas y sencillas				
Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad				
El trabajo es muy variado y difícil				
El trabajo es extremadamente complejo				
¿Cuál es la parte más difícil de su trabajo?				

2.4 HABILIDADES O DESTREZAS

Cuales cree que serian las habilidades requeridas para el desempeño de su trabajo (por ejemplo, grado de precisión, métodos, sistemas, velocidad, habilidades manuales y mentales, etc.)

2.5 NIVEL DE INICIATIVA Y AUTONOMÍA: De los siguientes tipos de ejecución señale aquellos que mejor definan la forma de desarrollar su trabajo. Marque con una **X**

Desarrollo del trabajo	FRECUENCIA		
	Rara vez	Con Frecuencia	Con Mucha Frecuencia
Sigue instrucciones definidas y exactas			
Toma pequeñas decisiones			
Toma decisiones de alguna importancia, para resolver pequeños problemas			
Analiza y resuelve problemas complejos			
Planea el trabajo en líneas generales y en detalle, toma decisiones de mucha importancia			
Presenta el trabajo realizado para revisión y comprobación.			

¿Qué clase de errores es probable que ocurran en este trabajo?

¿De que manera se descubren o verifican esos errores?

¿Cual seria el efecto de esos errores si no se descubrieran?

3. REQUISITOS POR RESPONSABILIDAD

3.1 RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION			
¿Debe usted supervisar a varias personas en desarrollo de las labores de su cargo?		Si	No
Si usted tiene la responsabilidad de supervisar otras personas, indique. Por supervisión directa (personas que depende directamente de usted) señalar:			
1. Tipo de supervisión: general por resultados, instrucción, revisión del trabajo, planeación del trabajo, coordinación de actividades, etc.			
2. El nivel ocupacional de las personas: directivo, ejecutivo, asesor profesional, técnico o auxiliar, practicantes.			
3. El número de personas en cada nivel ocupacional.			
TIPO DE SUPERVISION (Directa)		NIVEL OCUPACIONAL	CANTIDAD
TIPO DE SUPERVISION (Indirecta)		NIVEL OCUPACIONAL	CANTIDAD
3.2 RESPONSABILIDAD POR MÁQUINAS O EQUIPOS			
Maquinas o Equipos que Utiliza	Continuamente	Con Frecuencia	En Ocasiones
3.3 RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE DINERO			
Señale (en moneda legal) el promedio diario <input type="checkbox"/> semanal <input type="checkbox"/> de dinero o valores corrientes que permanezcan bajo su custodia.			

4. NIVEL DE ESFUERZO.

4.1 ESFUERZO MENTAL			
Si en ejercicio de su cargo debe usted concentrar su atención, hasta el punto de producirle cansancio mental como consecuencia de la aplicación de la inteligencia, el criterio y los conocimientos en la realización de cálculos matemáticos, resolución de problemas, investigaciones, análisis de informes o datos, etc. Determine la intensidad del esfuerzo que usted realiza y el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce.			
Grado de Concentración Mental	Tiempo de Aplicación		
	Esporádico	Intermitente	Constante
Las labores del cargo exigen pequeña concentración mental			
Las labores del cargo exigen mediana concentración mental.			
Las labores del cargo exigen mediana concentración mental			
¿Cuáles son las labores que le exigen mayor concentración mental?			

4.2 ESFUERZO VISUAL			
Si para la ejecución de las labores de su cargo debe usted emplear la vista o aplicar la agudeza visual hasta el punto de producirle cansancio visual, determine la intensidad del esfuerzo que debe realizar y el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce:			
Grado de Atención Visual	Tiempo de aplicación del esfuerzo		
	Esporádico	Intermitente	Constante
Las labores del cargo demandan pequeña atención visual.			
Las labores del cargo demandan mediana atención visual.			
Las labores del cargo demandan alta atención visual.			
¿Cuáles son las labores que le demandan mayor atención visual?			
4.3 ESFUERZO FÍSICO			
Determine el grado de un esfuerzo físico que se debe realizar en la ejecución de las labores de su cargo en las siguientes descripciones:			
Se requiere un esfuerzo físico ligero, se manejan objetos de poco peso, adoptan posiciones incómodas esporádicamente.			
Se requiere un esfuerzo físico mediano. Se manejan objetos de peso mediano. Se adoptan posiciones incómodas intermitentes.			
Se requiere un esfuerzo físico moderadamente grande. Se manejan objetos pesados. Se adoptan posiciones incómodas frecuentemente.			
Se requiere un esfuerzo físico extremadamente grande. Se manejan objetos muy pesados (más de 20 kilos). Se adoptan posiciones muy fatigosas e incómodas.			
¿Cuáles son las actividades que le exigen mayor esfuerzo físico?			

5. CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGOS

5.1 CONDICIONES AMBIENTALES			
Marque si considera que las siguientes condiciones físicas de su trabajo son malas, buenas o excelentes:			
FACTOR	Mala	Buena	Excelente
Iluminación			
Ventilación			
Temperatura			
Mobiliario			
Marque las condiciones objetables en las que debe realizar su trabajo e indique si la condición se presenta pocas veces, en ocasiones o con frecuencia:			

FACTOR	Pocas veces	En ocasiones	Con Frecuencia
Polvo			
Suciedad			
Calor			
Frío			
Humo			
Olores			
Ruido			
Humedad			
Exceso de agua			
Otros			

5.2 RIESGOS DEL CARGO

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que esta expuesto, trate de determinar su probabilidad de ocurrencia y el efecto en su salud.

Los Factores de riesgos son los Siguietes: Químicos (Gases, vapores, material particulado sea polvo o liquido); Físicos (Ruido, vibraciones, temperaturas extremas, presiones anormales, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes); biológicos (Microorganismos de origen vegetal, animal, orgánico, inorgánico); ergonómico, psicosocial, condiciones físicas defectuosos (Instalaciones locativas, mecánicos, incendio, eléctrico).

Efecto en su salud: lesiones de poca importancia, incapacidad temporal parcial, incapacidad definitiva parcial, incapacidad definitiva total, muerte.

Tipo de Riesgo	Probabilidad		
	Poca	Media	Alta
Especifiqué que lesiones le puede causar a su salud:			

Comentarios. En el evento en que usted tenga alguna observación adicional, por favor señálela

Firma del titular del cargo

Firma del jefe inmediato

Elaborado por

ANEXO C

Manual de Funciones de COOTRANSCAL



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Gerente

Área: Administrativa.

Proceso: Revisión por la Dirección.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m., Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: No aplica.

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas por los funcionarios dentro y fuera de la organización; direccionandolos hacia el cumplimiento de la misión, visión y mejoramiento continuo de los procesos.

Dimensiones del Cargo:

Orientar a toda la organización hacia el Cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Garantizar que la organización cumpla con las normas vigentes, los acuerdos y convenios empresariales.	X				
2.	Promover programas de mejoramiento continuo	X				
3.	Representar legal a la organización	X				
4.	Definir, desplegar, mantener y mejorar el direccionamiento estratégico de la Organización.	X				
5.	Garantizar el cumplimiento eficiente de los objetivos estratégicos y de calidad de la empresa.	X				
6.	Realizar y Garantizar el cumplimiento del presupuesto de la organización.	X				
7.	Asegurar un manejo eficiente de los recursos humanos, físicos y tecnológicos con que cuenta la empresa.	X				
8.	Velar por el posicionamiento y la buena imagen de la empresa.	X				
9.	Seleccionar el personal representante del Sistema de Gestión de la Calidad.	X				
10.	Garantizar los mejores estándares de calidad en la prestación de los servicios que ofrece la organización.	X				
11.	Asegurar un manejo eficiente de las comunicaciones internas y externas.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Soportar la operatividad de la empresa.	X				
2.	Atender las quejas y reclamaciones de los clientes.					X

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en las recogidas de mercancías.					X



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño

1. Capacidad de Organización y Planeación.	4. Efectividad del cumplimiento del mejoramiento continuo.
2. Comunicación de la Misión, Visión, Política de calidad y Objetivos.	5. Capacidad de Escuchar.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Presentación Personal.

Requisitos de Educación

Requiere ser profesional en Administración de Empresas para desempeñar el cargo.

Requisitos de Experiencia

3 años de experiencia en el sector de transportes de carga y logística.

Formación:

El cargo requiere Diplomados en Gerencia y Sistema de Gestión de la Calidad o una experiencia de 5 años como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística, desempeñándose como Administrador o Gerente.

Habilidades Y Destrezas

Orientación al servicio	T	Trabajo en Equipo	T
Pensamiento estratégico	T	Capacidad Negociación	T
Tolerancia al estrés	A	Dirección de personal	T
Facilidad de contacto con publico externo	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Liderazgo	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad alta para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración alta en las realizaciones de sus funciones.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 60% y por desplazamientos un 40%.



COOTRANSAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Baja / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Baja/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Las malas negociaciones que autoricé, pueden ocasionar un impacto financiero negativo en la empresa y desmotivar al personal interno; es responsable de comunicar dentro de la empresa los lineamientos estratégicos.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado del equipo de cómputo, teléfono y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable del presupuesto de la organización

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a todos los funcionarios de la organización.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Su gestión determina el éxito de la organización.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento del servicio y es responsable de comunicar los lineamientos estratégicos a todos los funcionarios de la organización

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable por el manejo de documentos legales, listas de precios de clientes e información estratégica de la organización.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Coordinador de Calidad

Área: Administrativa.

Proceso: Comercial.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m., Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia

Objetivo General:

Ofrecer un servicio de transporte de mercancía oportuno, pertinente y eficaz a los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades mediante la supervisión continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dimensiones del Cargo:

Velar por el mejoramiento continuo de los procesos operativos de la organización.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Realizar las actividades de mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.	X				
2.	Conocer los documentos del sistema de calidad para servir de apoyo en la Gerencia.	X				
3.	Asegurarse que la Política de Calidad sea entendida y difundida a todos los funcionarios.	X				
4.	Elaborar el plan de calidad de la organización.	X				
5.	Mantener informado a todo el personal cada vez que se realicen cambios al Sistema de Gestión de Calidad (sensibilizaciones, correo electrónico, INTRANET o cartelera).	X				
6.	Supervisar de que todos los jefes de proceso trabajen con los procedimientos, guías, instructivos y formatos adecuados y en las versiones actuales.	X				
7.	Solicitar mensualmente al personal de cada División los informes que correspondan para alimentar los Indicadores de gestión de la calida.	X				
8.	Realizar los informes de gestión e indicadores mensuales y presentarlos al Gerente para la toma de decisiones y mejora continua.	X				
9.	Realizar la planeación de la realización de los Ciclos de Auditorias Internas.	X				
10.	Proponer acciones Preventivas, Correctivas o de mejora en la organización.				X	
11.	Definir los temas con el jefe de Recurso Humano el Plan de Capacitación al personal y velar porque se aplique.	X				
12.	Registrar todas las capacitaciones realizas a los funcionarios.	X				
13.	Realizar los informes a tiempo requeridos por gerencia.	X				
14.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				
Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
Contestar, registrar y comunicar llamadas de Servicio al Cliente.		X				



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales

	D	S	Q	M	E
1. Apoyar el servicio de recogida y distribución de mercancía.					X

Criterios de Desempeño

1. Capacidad de Organización y Planeación.	4. Eficiencia en la comunicación de los procedimientos y funciones.
2. Efectividad del mejoramiento continuo.	5. Supervisión del cumplimiento de las acciones Correctivas.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Presentación Personal.

Requisitos de Educación

Requiere ser profesional de Ingeniería Industrial para desempeñar el cargo.

Requisitos de Experiencia

El cargo no requiere experiencia.

Formación:

El cargo requiere Diplomados en Sistema de Gestión de la Calidad y Auditorías Internas o una experiencia de 1 año como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística, desempeñándose como Coordinador de Calidad.

Habilidades Y Destrezas

Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación	T	Responsabilidad	T
Tolerancia al estrés	A	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con los funcionarios.	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Creatividad	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad alto para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento supervisar a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 50% y por desplazamientos un 50%.

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

<p>Responsabilidad Por Errores: Es responsable de Planear, Organizar, verificar y controlar el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado el equipo de cómputo, teléfono y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero O Valores: No es responsable de manejar Dinero o valores.</p>
<p>Responsabilidad Por Supervisión: Es responsable de supervisar a todos los funcionarios de la Organización.</p>
<p>Responsabilidad Por El Resultado Final: Su gestión determina los resultados de efectividad de la realización del servicio,</p>
<p>Responsabilidad Por Contactos: Es responsable de comunicar y explicar todo lo referente a procedimientos, funciones, guías instructivos para el buen desarrollo del Sistema de Gestión.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo De Información: Es responsable por el manejo de toda la documentación pertinente del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Asistente Administrativo.

Área: Administrativa.

Proceso: Planeación, Mejora, Despacho y Distribución.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m., Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia

Objetivo General:

Coordinar e implementar acciones de mejora correspondiente al proceso de Despacho y Distribución del servicio de transporte de mercancía, realizando visitas de inspecciones en la cobertura del servicio; además realizar investigaciones de los reportes del servicio no conforme.

Dimensiones del Cargo:

Planear y ejecutar acciones de mejora en las actividades realizadas en el proceso de Despacho y Distribución.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Realizar visitas de inspección en la cobertura del servicio de transporte de mercancía ofrecido por la empresa, efectuando entrevistas de satisfacción a clientes destinatarios y evaluaciones de desempeño a funcionarios de la empresa.					X
2.	Organizar y ejecutar el programa de Inducción y capacitación de las actividades al detalle de la empresa y su Sistema de Gestión de Calidad.					X
3.	Coordinar e implementar acciones de mejora en los procedimientos realizados en las sucursales de la empresa.				X	
4.	Coordinar y vigilar administrativamente las operaciones de las sucursales.	X				
5.	Canalizar las novedades Operativas presentadas por las oficinas de las sucursales y darle pronta solución.	X				
6.	Asegurar el despacho en reexpedición de la mercancía enviada por las sucursales a nivel nacional.	X				
7.	Instalar, capacitar y controlar la expedición de manifiestos otorgados por el sistema en línea del Ministerio del transporte.				X	
8.	Realizar investigación de los reportes de saqueo, pérdida y avería de los servicios no conforme.				X	
9.	Realizar el informe de los indicadores según el tiempo estipulado por Control organizacional.					
10.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Realizar recaudaciones de facturas y consignaciones de pagos.					X
2.	Participar en el soporte técnico de la red interna de la empresa.	X				
3.	Elaborar y verificar la solicitud de mantenimiento y arreglos en la Infraestructura.	X				

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales	D	S	Q	M	E
1. Apoyar el servicio de recogida y distribución de mercancía					X
2. Transportar y distribuir viajes con mercancía.					X
3. Realizar reemplazo en el cargo asignado por el jefe inmediato.					X

Criterios de Desempeño	
1. Capacidad de Organización y Planeación.	4. Capacidad de Relacionarse.
2. Enfoque al Servicio y Atención al Cliente.	5. Capacidad de Escuchar.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Presentación Personal.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere una experiencia de 6 meses en empresas de transportes.
Formación: El cargo requiere Cursos relacionados con Servicio al cliente, Logística, Administración de Personal, Capacitación de Manifiestos electrónicos, o una experiencia de 2 años como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.	

Habilidades Y Destrezas			
Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación	T	Expresión Oral y Escrita.	T
Tolerancia al estrés	A	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con publico externo	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Creatividad	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de un capacidad mental media para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento de visitar a los clientes Internos y Externos.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 40% y por desplazamientos un 60%.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Excelente
	Ventilación	En Ocasiones	Excelente
	Temperatura	En Ocasiones	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Las malas capacitaciones e Inducciones que realice, pueden ocasionar una desmotivación al personal nuevo e interno, ocasionando reproceso en las actividades diarias de la operatividad.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

La persona a cargo es responsable de la conservación en buen estado del equipo de cómputo, teléfono y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de manejar Dinero o valores, excepto cuando realiza recaudos de facturas.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar al personal de las sucursales y personal interno de la empresa.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Su gestión determina los resultados de Operatividad del servicio y formación del personal.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento de sus labores.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable por el manejo de información interna de la empresa.

OBSERVACIONES

<p>OBSERVACIONES</p>

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
---	---	---



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Asesora Comercial.

Área: Administrativa.

Proceso: Comercial.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m., Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia

Objetivo General:

Realizar funciones de preventa, venta y posventa de los servicios ofrecidos por la empresa, con el fin de adquirir nuevos clientes para así aumentar el nivel de Ventas de la empresa y lograr un posicionamiento en el mercado.

Dimensiones del Cargo:

Planear, ejecutar y mantener las gestiones de ventas y posventa del portafolio de servicios.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Realizar investigaciones de mercados para descubrir nuevos sectores e identificar clientes potenciales.				X	
2.	Establecer un contacto previo con la empresa con el fin de identificar la persona encargada a la cual se debe dirigir.	X				
3.	Realizar y ejecutar la programación de visitas de clientes antiguos, actuales y potenciales de la empresa.		X			
4.	Actualizar la base de datos de los clientes antiguos y actuales, verificar información con estos mismos.	X				
5.	Realizar encuestas de Satisfacción del Cliente según la programación de visitas.		X			
6.	Visitar clientes potenciales con el fin de presentar la empresa y ofrecer el portafolio de servicios.	X				
7.	Elaborar cotizaciones de los servicios ofrecidos por la empresa y convenir plazos de créditos.	X				
8.	Cerrar negociaciones con los clientes potenciales.	X				
9.	Comunicar la entrada y salida de clientes.	X				
10.	Realizar Telemercadeo para hacer seguimiento, verificar datos y comunicar cualquier novedad con el servicio.	X				
11.	Mantener actualizado en el sistema el seguimiento del servicio de los clientes.	X				
12.	Atender reclamaciones e incidencias presentadas por los clientes.	X				
13.	Realizar el informe de los indicadores comerciales según el tiempo estipulado.				X	
14.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Realizar cartera.	X				
2.	Apoyar a facturación en la elaboración de cobros.					X

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Realizar reemplazo en el cargo de Seguimiento, Seguridad y Comunicación y Coordinador de recogidas.					X



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño

1. Capacidad de Organización y Planeación.	4. Capacidad de Relacionarse.
2. Enfoque al Servicio y Atención al Cliente.	5. Capacidad de Escuchar.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Presentación Personal.

Requisitos de Educación

Requiere Bachillerato Comercial como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.

Requisitos de Experiencia

6 meses de experiencia como Asesor(a) comercial.

Formación:

El cargo requiere Cursos de Servicio al cliente, Ventas y Mercadeo o una experiencia de 1 año como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas

Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación	T	Negociación	T
Tolerancia al estrés	T	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con publico externo	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Creatividad	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
Se dispone de un capacidad mental media para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento de visitar a los clientes y en la recuperación de cartera.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 40% y por desplazamientos un 60%.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

<p>Responsabilidad Por Errores: Las malas negociaciones que realice, pueden ocasionar un impacto financiero negativo en la empresa y desmotivar al personal interno; es responsable de comunicar dentro de la empresa los parámetros de negociación de un cliente nuevo y realizar el seguimiento de estos mismos.</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado el equipo de cómputo, teléfono y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero O Valores: No es responsable de manejar Dinero o valores.</p>
<p>Responsabilidad Por Supervisión: Es responsable de supervisar al mensajero al momento de mandar a realizar los cobros.</p>
<p>Responsabilidad Por El Resultado Final: Su gestión determina los resultados de ventas, Aseguramiento de clientes potenciales y antiguos,</p>
<p>Responsabilidad Por Contactos: Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento del servicio.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo De Información: Es responsable por el manejo de la lista de precios, clientes de la empresa y el recaudo de cartera.</p>

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Servicio al Cliente

Área: Operativa

Proceso: Servicio al Cliente.

Horario: Lun a Vie 7a.m. a 12p.m. y 2 p.m. a 5 p.m., y Sábados 7 a.m. a 1 p.m.

Dependencia: Gerencia y Coordinador de recogidas.

Objetivo General:

Registrar todas las quejas y reclamos presentadas por los clientes, Gestionar actividades eficientes y oportunas para dar solución a estas mismas, reportar la mercancía que no viaja en una forma convincente y creíble.

Dimensiones del Cargo:

Atención de la línea del servicio al cliente.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Verificar la mercancía que se debe entregar en la ciudad de Bucaramanga con la relación del control de entrega de mercancía en Bucaramanga.	X				
2.	Realizar el inventario de la mercancía que no pudo viajar, verificando el registro de novedades de despacho.	X				
3.	Informarle al cliente de una forma convincente el motivo por la cual no viaja la mercancía y dejar registro de esta comunicación.	X				
4.	Corroborar la mercancía devuelta por daños y realizar el reporte al Asistente Administrativo para su posterior investigación.	X				
5.	Atender amablemente las llamadas de los clientes y enviar correos por servicio cuando se requiera.	X				
6.	Confirmar telefónicamente la satisfacción del cliente, dada la solución del servicio no conforme.	X				
7.	Atender y registrar llamadas de la línea telefónica del servicio al cliente y de Recogida de Mercancía.	X				
8.	Realizar visitas a clientes para verificar el servicio prestado, por medio de la encuesta de servicio al cliente.	X				
9.	Entregar la papelería de las entregas a Bucaramanga a los auxiliares operativos y dejar registro de la entrega, e igualmente de los documentos anexos a la remesas.	X				
10.	Planear y coordinar la mercancía que necesita ser reexpedida.	X				
11.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Recibir mercancía en la bodega y verificar el estado de esta misma.	X				
2.	Diligenciar las remesas de la mercancía recibida.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en el servicio de recogida y descarga de mercancía en la Bodega.					X

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño	
1. Vocación de servicio y atención al cliente. 2. Comunicación oral y escrita	3. Capacidad de relacionarse 4. Presentación personal.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato comercial como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	El cargo no requiere experiencia alguna

<p>Formación: El cargo requiere Cursos relacionados en Técnico de Mercadeo o Servicio al cliente, o una experiencia de 1 año como mínimo en empresas similares laborando como servicio al cliente.</p>

Habilidades Y Destrezas			
Facilidad de comunicación.	T	Facilidad de contacto con público externo.	T
Voz clara – Agradable y de buena Articulación.	T	Prontitud a la solución de las quejas y reclamos.	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo	T
Tolerancia al estrés	T	Disciplina	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere el cargo es alto. La concentración que se necesita esta ligada en la comunicación con el cliente y el verificar la mercancía en la bodega.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 70% y caminando un 30% y emplear fuerza física en la manipulación de algunas mercancías cuando realiza funciones esporádicas.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El servicio al cliente está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Buena
	Ventilación	Siempre	Buena
	Temperatura	Siempre	Buena
	Mobiliario	Siempre	Mala
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la relación jerárquicas puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

No tener inventariada la bodega, No reportarle a los clientes de forma convincente el motivo por el cual no viajo la mercancía,

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipo de cómputo, Mobiliario, teléfonos, Avanteles.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable de los dineros recibidos de contado en bodega durante el día.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a los auxiliares operativos y el conductor de la camioneta.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Los descuidos pueden generar la perdida del cliente y crear desconfianza de este mismo, alterando la fuerza de ventas de la empresa.

Responsabilidad Por Contactos con el publico:

Es responsable de contactos continuos con los clientes de la empresa con quienes relaciona sus funciones y les informa sobre las soluciones a sus quejas y reclamos.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Maneja información pertinente sobre los clientes activos de la empresa e información de operatividad de esta misma.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma :



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Coordinador de Servicio de Recogida
Área: Operativa
Proceso: Servicio al Cliente; Recolección y Zonificación.
Horario: Lun a Vie 1:30 p.m. a 9:30 p.m., y Sábados 7:30 a.m. a 5p.m.
Dependencia: Gerencia.

Objetivo General:
 Atender eficientemente los requerimientos del servicio al cliente en cuanto a recogidas de mercancía, así mismo planificar, dirigir y coordinar las actividades asociadas a la elaboración de estas mismas.

Dimensiones del Cargo:

Asegurar que el servicio de Recogida de mercancía cuente con los recursos que necesita para cumplir oportunamente con el servicio.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Coordinador telefónicamente con el jefe Trafico, que vehículos y conductores de la empresa hay disponibles para la operatividad de recogida, para ajustar la programación de Subcontratación.	X				
2.	Llamar a los proveedores de Vehículos urbanos para confirmar el servicio de transporte teniendo en cuenta el registro de proveedores aprobados.	X				
3.	Revisar y Actualizar la lista de proveedores en caso de necesitar más vehículos para el servicio.	X				
4.	Imprimir las planillas de control de recogida y diligenciar la ruta, los auxiliares y el conductor para la realización del servicio.	X				
5.	Entregar las planillas, sellos y avatales a los auxiliares operativos en forma Ordenada.	X				
6.	Revisar y reportar a los auxiliares operativos la solicitud de recogida de mercancía la cual fue anotada en las horas de la mañana por el jefe de Servicio al Cliente.	X				
7.	Confirmar con los clientes las cantidades y la hora de recogida en el transcurso de tarde.	X				
8.	Registrar en la copia de la planilla los servicios solicitados en el transcurso de la tarde.	X				
9.	Tener comunicación con los Auxiliares Operativos para informarle de los servicios e imprevistos que se presenten en la Recogida de mercancía.	X				
10.	Tener un registro de los clientes que no se les pudo cumplir con el Servicio.	X				
11.	Realizar el informe de los clientes que No se le realizo el servicio de recogidas con sus respectivas causas.	X				
12.	Dejar coordinado con el jefe operativo las recogidas de los clientes Saferbo, Telépostal y Velotax.	X				
13.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Informar a Recurso Humano que personal no labora.	X				



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales					D	S	Q	M	E
1. Buscar y Contratar Vehículos Adicionales.									X

Criterios de Desempeño	
1.	Capacidad de organización y planeación en las recogidas de mercancías.
2.	Vocación de Servicio y Atención al Cliente.
3.	Diligenciamiento de las planillas de control de recogidas.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	6 meses de experiencia como coordinador de recogidas o despachos de mercancías en negocios similares o empresas de logística.

Formación:
El cargo requiere Cursos de Servicio al cliente y Coordinador de logística de mercancía, o una experiencia de 1 años como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas			
Velocidad y facilidad de Comunicación telefónica.	T	Liderazgo	A
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Voz clara- agradable y de buena articulación	T	Honestidad	T
Tolerancia al estrés	T	Creatividad	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad mental alta para realizar este tipo de labor. El encargado deberá poseer una concentración en la coordinación de todas las actividades para la recogida de la mercancía, (direcciones, nombres de clientes, Trato con el personal interno y externo de la empresa).	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 60% y por desplazamientos un 40%.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El coordinador de servicios de recogidas está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Excelente
	Ventilación	Siempre	Excelente
	Temperatura	Siempre	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la relación jerárquicas puede ocasionar tensión y stress en su labor.		

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

<p>Responsabilidad Por Errores. La mala gestión de la coordinación de recogida de mercancía, pueden ocasionar la pérdida de clientes, un impacto financiero negativo en la empresa y desmotivar al personal interno.</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: Es responsable del avantal base, teléfono inalámbrico</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero o Valores: El jefe de coordinación de recogidas responde por dineros captados en el servicio de contado recibidos en la bodega.</p>
<p>Responsabilidad Por Supervisión: Supervisión de manera directa a todos los Auxiliares Operativos de la empresa; por coordinación y supervisión de actividades.</p>
<p>Responsabilidad Por Resultado Final: Es responsable de cumplir con el servicio de recogida de mercancía a todos los clientes que soliciten el servicio.</p>
<p>Responsabilidad por Contactos: Es responsable de contactos continuos con los clientes de la empresa y Auxiliares operativos con quienes coordina la recogida de mercancía.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo De Información: Es responsable del manejo de la información diligencia en las planillas de control de recogida.</p>

OBSERVACIONES

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	---



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 5

Nombre del cargo: Auxiliar Operativo de Área.

Área: Operativa

Proceso: Recolección y Zonificación.

Horario: Primer Turno: Lun a Vie de 1:30 p.m. a 9:30 p.m. y Sábados 9:30 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Segundo Turno: Lun a Vie de 8:00 p.m. hasta terminar Operatividad y Domingos de 9:00 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Dependencia: Jefe de Despacho y Coordinador de recogidas.

Objetivo General

Desarrollar todas las actividades relacionadas con los servicios de Recolección, Zonificación y Despacho de mercancía que remite cada cliente, además entregar mercancía remitida por los clientes de otras partes para entregar en el área metropolitana, brindándoles a nuestros clientes un servicio eficiente en la recogida y entrega de mercancías.

Dimensiones del Cargo:

Cumplir todas las Funciones pertinentes a los procesos de Recolección, Zonificación y Despacho de mercancías.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Verificar en la programación de recogida la ruta asignada y el Auxiliar encargado de la papelería.				X	
2.	Reclamar, revisar, organizar y cuidar las remesas que se requieren para la operatividad.	X				
3.	Reclamar la Planilla de Control de Servicio y Verificar la información contenida en ella.	X				
4.	Verificar con la recepción si la ruta para que ha sido asignado, tiene Catar Portes u otras papelerías para entregar.	X				
5.	Verificar en el formato de Control de entrega de mercancía en Bucaramanga si hay o no mercancía para entregar por la ruta que le fue asignada, para arruamarla dentro del vehiculo de la ruta.	X				
6.	Solicitar al cliente destinatario el nombre legible, N° de CC, Sello, Fecha, y Hora en todas las copias de la Remesa.	X				
7.	Solicitar al cliente destinatario los Carta Portes y/o documentos que se deben devolver debidamente sellado y legalizado, si la remesa así lo exige.	X				
8.	Registrar en la planilla de Control de Servicio las solicitudes de recogidas que le reporte el Coordinador de recogidas y las cantidades que recibe.	X				
9.	Realizar las recogidas de mercancía a cada uno de los clientes asignados a la ruta.	X				
10.	Verificar y Contar que la mercancía a recoger se encuentre debidamente embalada, zunchada, en buen estado y con su perspectiva rotulación.	X				
11.	Verificar que la remesa diligenciada por el cliente este acorde al envió que realiza y que se encuentre totalmente diligenciada, de lo contrario debe proceder a diligenciarla.	X				
12.	Seleccionar y diligenciar la remesa según el envió que el cliente realice.	X				
13.	Liquidar las remesas de Contado y Contra entrega por peso y/o volumen de acuerdo a la tabla de fletes asignada y cobrar el mayor calor cuando corresponda.	X				
14.	Entregar y firmar al cliente la copia de la remesa que dice "CLIENTE", como soporte de la recogida de la mercancía.	X				



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 5

15.	Grapar a la remesa diligenciada el carta porte y/o documentos que el cliente solicite legalizar.	X				
16.	Aclarar con el cliente cualquier diferencia que se pueda presentar en la Operatividad.	X				
17.	Arrumar cuidadosamente en el vehiculo asignado la mercancía que este recogiendo y asegurarla con lazo a la carrocería del vehiculo.	X				
18.	Reportar al coordinador de recogidas la terminación de la ruta, cupo del vehiculo y novedades.	X				
19.	Depositar en el Buzón asignado el dinero recaudado junto con la copia Rosada de la remesa (Contado), al finalizar la operatividad.	X				
20.	Depositar en el Buzón asignado, debidamente grapadas y con el nombre del auxiliar, las copias que dicen "SISTEMAS" de las remesas crédito y contra entrega que utilice.	X				
21.	Depositar en el buzón asignado la constancia de entrega de papelería (Carta portes y/o documentos) entregados por control documental, aclarando si alguno de ellos no fue posible de legalizar y porque motivo.	X				
22.	Descargar y clasificar la mercancía de acuerdo a la ciudad de destino y corroborar que la cantidad descargada corresponda con la cantidad registrada en la planilla de control de servicios.	X				
23.	Separar y entregar las remesas con sus respectivos cata portes y anexos al digitador.	X				
24.	Firmar la planilla de control de servicios, junto con el compañero de ruta y el conductor del vehiculo y entregar al digitador.	X				
25.	Cargar las mercancías al vehiculo viajero, de acuerdo a los estándares establecidos y a la orden del jefe operativo, verificando el peso, la cantidad, el volumen, el estado de la mercancía y su destino.	X				
26.	Informar al jefe operativo cualquier novedad que detecte con la mercancía que este cargando.	X				
27.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias

	D	S	Q	M	E
1. Carpar los vehículos una vez finalizado el cargue, teniendo en cuenta que las compuertas estén con candado y que la carpa quede bien asegurada.	X				
2. Evitar conversaciones con extraños, pues solo buscan distraerlo para robarle la mercancía.	X				

Funciones Ocasionales

	D	S	Q	M	E
1. Realizar el aseo en los baños según programación del departamento de recurso humano.	X				
2. Realizar el aseo de la bodega según programación del departamento de recurso humano.			X		



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 5

Crterios de Desempeño

1. Diligenciamiento en las planillas de control de servicio.
2. Legalización de las remesas.
3. Vocación del servicio al cliente.
4. Trabajo en equipo
5. Presentación personal

Requisitos de Educación

Requiere Octavo de Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.

Requisitos de Experiencia

El cargo no requiere experiencia alguna.

Formación:

El cargo requiere Curso del SENA (Norma de Cargue y Descargue de Mercancía); o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas

Dinamismo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Iniciativa	T	Facilidad de contacto con publico externo	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es medio. El encargado requiere esfuerzo en la liquidación de remesas, diligenciamiento de planillas y legalización de remesas.	El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico moderadamente grande. Se manejan a veces mercancía muy pesadas (mas de 20 kilos); se adoptan posiciones muy fatigosas e incómodas frecuentemente.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 5

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El Auxiliar operativo de área está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar de pie y carga dinámica por esfuerzo de desplazamientos al dejar carga y levantar carga, movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades.	Iluminación	En ocasiones	Buena
	Ventilación	En ocasiones	Buena
	Temperatura	En ocasiones	Buena
	Mobiliario	Pocas veces	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega, además material particulado generado en el ambiente / Molestias en los ojos, problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Sicolaboral Alto/ Contenido de la tarea causado por el trabajo repetitivo a los que están expuestos los trabajadores en la operatividad; Organización del tiempo de trabajo, ya que el encargado esta expuesto a trabajar horas extras para cumplir con la operatividad / Estrés, Depresión, cansancio.		

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 5 de 5

RESPONSABILIDADES
<p>Responsabilidad Por La Mercancía: Es responsable por la mercancía de la ruta desde su recogida hasta la entrega en la bodega, cualquier pérdida, daño o hurto dentro de las mismas será responsabilidad del grupo de trabajo.</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: Es responsable por equipos de comunicación (Avantel), sello, tabla, calculadora, metro, looker, grapadora, sacaganchos, Gato hidráulico, carretillas, escaleras y Bascula.</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero O Valores: Es responsable por el dinero recaudado de las remesas de contado.</p>
<p>Responsabilidad Por Contactos: Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento de la operatividad del servicio, además de utilizar y portar la dotación que se le entrega teniendo como guía el manual de uso y porte del uniforme.</p>
<p>Responsabilidad Por El Resultado Final: Es responsable de informar al coordinador de recogidas por el Avantel cualquier novedad o anomalía que considere necesario como, Ubicación, cantidad de recogidas pendientes, demora en la recogida de un cliente perjudicando la ruta, disponibilidad en el vehiculo etc.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo De Información: Es responsable de manejar información acerca de la mercancía que recoge a los clientes y lista de precios de la organización.</p>
<p>Responsabilidad Por Supervisión: El auxiliar operativo de área no es responsable de supervisión.</p>

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma : _____</p>
---	---	---



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe Operativo.

Área: Operativa

Proceso: Despacho y Distribución.

Horario: Lunes a Viernes de 6: 00 p.m. hasta Terminar Operatividad y Domingos 9: 00 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Dependencia: Gerencia y Jefe de Infraestructura.

Objetivo General:

Planificar diariamente los viajes de mercancía a cada ciudad de destino, teniendo en cuenta la Cantidad de mercancía, el personal disponible y por ultimo la capacidad de carga del vehículo.

Dimensiones del Cargo:

Planificar y ejecutar las actividades relacionadas con el despacho y distribución de la mercancía.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Organizar los vehículos urbanos en la bodega, con el fin de facilitar el descargue de estos mismos.	X				
2.	Revisar las remesas del día anterior que no pudieron viajar, para dar prioridad a estas misma.	X				
3.	Organizar y verificar la cantidad de mercancía registrada en las remesas de cada cliente, especificando el tipo de mercancía y los pesos de estas mismas.	X				
4.	Liquidar las remesas de contra entrega, según peso y cubicación.	X				
5.	Observar las cantidades a despachar, con el fin de organizar los cargues.	X				
6.	Ordenar las remesas por cantidades y rutas.	X				
7.	Diligenciar la planilla de programación operativa, indicando los funcionarios que viajan, tanto conductor y auxiliar(es), la hora de salida y el peso de los vehículos.	X				
8.	Diligenciar las novedades presentadas durante la operatividad del cargue en el formato asignado, especificando toda la información necesaria, con el fin de darle una pronta solución.	X				
9.	Solucionar en lo posible cualquier novedad presentada en la operatividad, con el fin de dar cumplimiento al servicio.	X				
10.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en dictar y cargar los viajes.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Recibir y verificar mercancía que entregan en la bodega.					X



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño:

1. Trabajo en equipo
2. Organización de los viajes según recorrido de distribución.
3. Capacidad de peso de cada vehículo.
4. Conocimiento de la estructura vial de las carreteras.

Requisitos de Educación

Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.

Requisitos de Experiencia

Requiere como mínimo 1 año de experiencia en trabajos relacionados con la operatividad de cargues de vehículos

Formación:

El cargo requiere experiencia de 2 años como mínimo laborando como jefe de despachos de cargue en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas

Inteligencia al cargo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Liderazgo	T	Creatividad.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)

T

Algunas veces

A

No Aplica (Nunca)

NA

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL

El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es alto. La concentración que se necesita esta relacionada con la organización y verificación de las remesas para cuadrar cada viaje.

FÍSICO

El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico bajo.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Excelente
	Ventilación	En Ocasiones	Excelente
	Temperatura	En Ocasiones	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de no exceder la capacidad de los vehículos que pasan por básculas, de organizar los vehículos urbanos en bodega para agilizar el descargue, de liquidar adecuadamente las contra entrega.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es Responsable de equipos mobiliarios, avantel a cargo y teléfono.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable de repartir el auxilio de transporte del segundo turno.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a todo el personal involucrado de la operatividad del despacho y distribución.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de organizar la mercancía de acuerdo a las rutas asignadas a cada vehiculo.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de informar las novedades presentadas durante la operatividad en el despacho y distribución de la mercancía.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable del manejo de precios asignados a ciertos clientes.

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe Despachos.

Área: Operativa

Proceso: Despacho y Distribución.

Horario: Lunes a Viernes de 6: 00 p.m. hasta Terminar Operatividad y Domingos 9: 00 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Dependencia: Gerencia y Jefe de Operativo.

Objetivo General:

Coordinar y dirigir diariamente la zonificación de la mercancía en bodega y el cargue de esta misma a cada vehículo destinado, verificando los arrumes tanto en bodega como en los vehículos.

Dimensiones del Cargo:

Ejecutar las actividades relacionadas con la zonificación y cargue de la mercancía.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Organizar y dirigir el personal operativo para el descargue de los vehículos urbanos dentro de la bodega.	X				
2.	Realizar el control de verificación de mercancía recogida contra mercancía recibida en bodega por medio de la copia de las planillas de servicio de recogidas.	X				
3.	Anotar cualquier novedad presentada durante el descargue en las planillas de control de recogida.	X				
4.	Registrar en el formato de servicio no conforme cualquier avería o daño presentadas en el descargue de la mercancía o en el cargue de esta misma.	X				
5.	Verificar los arrumes realizados por los funcionarios en las diferentes zonas de la bodega y tomar acciones correctivas pertinentes.	X				
6.	Dejar descargado todos los Vehículos Urbanos antes de las 10 de la noche.	X				
7.	Coordinador con el jefe operativo el cargue de los vehículos.	X				
8.	Realizar y designar la persona responsable de dictar el cargue de los vehículos.	X				
9.	Revisar el diligenciamiento del formato del control de cargue de los vehículos.	X				
10.	Diligenciar las novedades presentadas durante la operatividad del cargue.	X				
11.	Solucionar en lo posible cualquier novedad presentada en la operatividad, con el fin de dar cumplimiento al servicio.	X				
12.	Designar los responsables del aseo de la bodega.	X				
13.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en cargar un vehículo	X				
2.	Informarle al personal a cargo la importancia de realizar las cosas correctamente.	X				
3.	Diligenciar el formato de servicio no conforme en el momento de algún daño o avería de mercancía en la operatividad.	X				



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales					D	S	Q	M	E
1.	Recibir y verificar mercancía que entregan en la bodega.								X

Criterios de Desempeño:

1. Trabajo en equipo
2. Organización del descargue de la mercancía en bodega
3. Organización del cargue de la mercancía en los Vehículos.
4. Liderazgo para dirigir el personal a cargo dentro de la bodega.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere como mínimo 1 año de experiencia en trabajos relacionados con la operatividad de cargues de vehículos
Formación: El cargo requiere experiencia de 3 años como mínimo laborando como jefe de despachos de mercancías en empresas similares de transportes de carga y logística.	

Habilidades Y Destrezas			
Inteligencia al cargo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Liderazgo	T	Creatividad.	T
Capacidad de organizar personal	T	Voz de mando con el personal a cargo	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es alto. La concentración que se necesita esta relacionada con la organización y verificación del descargue y cargue de la mercancía en la bodega y posteriormente a los vehículos.	El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico medio.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Excelente
	Ventilación	En Ocasiones	Excelente
	Temperatura	En Ocasiones	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Digitador.

Área: Operativa

Proceso: Despacho y Distribución.

Horario: Lunes a Viernes de 6: 00 p.m. hasta Terminar Operatividad y Domingos 9: 00 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Dependencia: Gerencia y Jefe de Operativo.

Objetivo General:

Verificar el diligenciamiento correcto y completo de la documentación pertinente al servicio de transporte de carga, en cuanto a Remesas y Carta Portes se refiere.

Dimensiones del Cargo:

Ejecutar las actividades relacionadas con la digitación de Información al sistema.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Recibir la papelería pertinente al servicio de transporte de carga.	X				
2.	Verificar e inspeccionar la documentación en cuanto al diligenciamiento de las remesas y documentos anexos si trae.	X				
3.	Colocar los sellos pertinentes a la documentación.	X				
4.	Entregar la papelería al jefe operativo.	X				
5.	Planillar la papelería ya organizada por el jefe operativo en el formato de anexo de manifiesto.	X				
6.	Realizar el Manifiesto de transporte por medio de la página Web del Ministerio de Transporte.	X				
7.	Imprimir los Manifiestos de Transporte y los Anexos de Manifiestos.	X				
8.	Empacar cada viaje en las bolsas de seguridad de la papelería.	X				
9.	Distribuir los viajes por zonas en la casilla del armario pertinente.	X				
10.	Solucionar en lo posible cualquier novedad presentada en la operatividad, con el fin de dar cumplimiento al servicio.	X				
11.	Realizar el seguimiento de los vehículos después de haber término de digitar.	X				
12.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en cargar un vehiculo	X				
2.	Colaborar en Dictar un vehiculo.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Recibir y verificar mercancía que entregan en la bodega.					X

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño: <ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciar todas las remesas de reparto en los anexos de manifiestos. 2. Realizar los reportes del seguimiento de los Vehículos de Reparto. 3. Realizar correctamente la digitación de información contenida en las remesas.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo. Conocimientos de manejo de office Word y Excel.	Requiere como mínimo 6 meses de experiencia en trabajos relacionados en digitación de información.
Formación: El cargo requiere Capacitación de manejo del Programa de FENIX y Creación de Anexos de manifiestos en Línea con la pagina del Ministerio de Transporte o experiencia de 1 años como mínimo laborando como Digitador de despachos de mercancías en empresas similares de transportes de carga y logística.	

Habilidades Y Destrezas			
Inteligencia al cargo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Agilidad en la digitación de información al PC	T	Concentración	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es alto. La concentración que se necesita esta relacionada con la digitación de la información de las remesas al sistema, además requiere un alto esfuerzo visual debido a la concentración necesitada en la digitación.	El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico medio.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alta / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Excelente
	Ventilación	En Ocasiones	Excelente
	Temperatura	En Ocasiones	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de realizar la digitación al sistema de acuerdo a la información escrita en las remesas del servicio de transporte de carga, es responsable de marcar con los sellos respectivos la Documentación correspondiente.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es Responsable del equipo de cómputo y de Sellos.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de manejar ningún tipo de dinero o valor alguno.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a los conductores en el seguimiento de reportes de carretera.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de realizar las debidas modificaciones o cambios en los anexos de manifiestos cuando ocurre alguna novedad durante el cargue de los Vehículos.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de informar las novedades presentadas durante los reportes de los conductores.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable del manejo de Manifiestos en Línea e información suministrada en las remesas.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Soporte Operativo.

Área: Operativa

Proceso: Despacho y Distribución.

Horario: Lunes a Viernes de 6: 00 p.m. hasta Terminar Operatividad y

Domingos 9: 00 a.m. hasta Terminar Operatividad.

Dependencia: Gerencia y Jefe de Infraestructura.

Objetivo General:

Recibir y verificar la mercancía con la remesa que ingresa a bodega procedente de las rutas viajeras, identificando la mercancía que vuelve y viaja, mercancía para entregar en Bucaramanga y registrar las novedades presentadas en esta operatividad.

Dimensiones del Cargo:

Recibir y verificar la mercancía que ingresa a bodega, procedente de las rutas viajeras.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Recibir y verificar la mercancía con la remesa que ingresa a bodega procedente de las rutas viajeras.	X				
2.	Colocar el estique de Cootranscal a la mercancía recibida en bodega.	X				
3.	Despachar la mercancía que vuelve y viaja con carácter prioritario.	X				
4.	Diligenciar cualquier novedad presentada en el ingreso de la mercancía en el formato de control de ingreso de mercancía.	X				
5.	Relacionar todas las remesas en el formato de control de entrega de mercancías en Bucaramanga.	X				
6.	Diligenciar las novedades presentadas durante la operatividad del cargue en el formato asignado, especificando toda la información necesaria, con el fin de darle una pronta solución.	X				
7.	Solucionar en lo posible cualquier novedad presentada en la operatividad, con el fin de dar cumplimiento al servicio.	X				
8.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en dictar y cargar los viajes.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Recibir y verificar mercancía que entregan en la bodega.					X

Criterios de Desempeño:

1. Toda mercancía recibida por las rutas Viajeras deben tener su respectiva Remesa o su Justificación.
2. Toda la mercancía para entregar en Bucaramanga se debe tener su estiquer.
3. Trabajo en Equipo.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Noveno Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere como mínimo 6 meses de experiencia en trabajos relacionados con la operatividad de cargue o descargue de vehículos.

Formación:

El cargo requiere experiencia de 1 año como mínimo laborando como Auxiliar de bodega o en cargues de mercancía en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas			
Inteligencia al cargo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Responsabilidad	T	Creatividad.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es medio. La concentración que se necesita esta relacionada con la organización y verificación de la mercancía de las rutas viajeras.	El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico Alto. Se manejan a veces mercancías muy pesadas.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar de pie y carga dinámica por esfuerzo de desplazamientos al dejar carga y levantar carga, movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades.	Iluminación	En Ocasiones	Excelente
	Ventilación	En Ocasiones	Excelente
	Temperatura	En Ocasiones	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de verificar y diligenciar cualquier novedad presentada durante el ingreso de mercancía procedente de las rutas viajeras y dictar los viajes de manera correcta.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es Responsable de colocar las cámaras de video en el momento del Descargue y cargue de la mercancía

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de manejar ningún tipo de dinero o valor alguno.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a todo el personal involucrado en el cargue de la mercancía en los vehículos.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de despachar toda la mercancía planificada por el jefe operativo.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de informar las novedades presentadas durante la operatividad en el despacho y distribución de la mercancía.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

No es responsable de manejar ningún tipo de Información.

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Auxiliar De Servicio Viajero.
Área: Operativa
Proceso: Despacho y Distribución.
Horario: Lunes a Vienes 4:30am hasta Terminar Operatividad y Sábados 4:30 a.m. hasta Terminar Operatividad.
Dependencia: Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación y jefe control de documentos.

Objetivo General:
 Desarrollar todas las actividades relacionadas con los servicios de Distribución de mercancía a los destinatarios de cada ciudad, además recoger mercancía remitida por los clientes de otras ciudades para entregar en el área metropolitana, brindándole a nuestros clientes un servicio eficiente en la recogida y entrega de mercancías.

Dimensiones del Cargo:
 Cumplir todas las Funciones pertinentes a los procesos de Recolección y Distribución de mercancías.

Funciones Principales						D	S	Q	M	E
1.	Organizar la ruta de entrega de la mercancía antes de llegar a la ciudad de destino.	X								
2.	Entregar la mercancía a cada uno de los clientes destinatarios según la programación de la ruta en la dirección registrada en la Remesa	X								
3.	Corroborar la entrega de la mercancía con la información de la remesa (Dirección, Local, Almacén, Fábrica o Persona que aparece en la remesa).	X								
4.	SOLICITAR AL CLIENTE DESTINATARIO QUE DEBE REGISTRAR LEGIBLEMENTE EL NOMBRE, NUMERÓ DE LA CÉDULA O NIT, SELLO, FECHA Y HORA EN TODAS LAS COPIAS DE LAS REMESAS.	X								
5.	SOLICITAR AL CLIENTE DESTINATARIOS LAS CARTA PORTES Y/O DOCUMENTOS QUE SE DEBEN DEVOLVER DEBIDAMENTE SELLADOS Y LEGALIZADOS, SI LA REMESA ASÍ LO EXIGE.	X								
6.	Verificar que los clientes destinatarios no abran la mercancía para inventariarla cuando esta se encuentra en buen estado y debidamente selladas.	X								
7.	Reacomodar la mercancía dentro del vehículo a medida que se va entregando, para conservar un buen arrume.	X								
8.	Recaudar el dinero por los fletes contra entrega y al finalizar la operatividad depositarlos en el buzón asignado junto con la remesa de soporte.	X								
9.	Verificar con Control Documental si la ruta para que ha sido asignado, tiene Carta Portes u otras papelerías para recoger.	X								
10.	Informar vía celular o Avantel al Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación cuando el destinatario no se encuentre, no reciba la mercancía o alguna novedad con la entrega.	X								
11.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X								



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1. Recordar al conductor que debe parquear frente a lugares o locales concurridos y que debe evitar los lugares solitarios.		X				
2. Evitar conversaciones con extraños, pues solo buscan distraerlo para hurtar la mercancía.		X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1. Realizar las Funciones del Auxiliar Operativo de Área cuando no sale a viajar		X				

Criterios de Desempeño:

1. Legalización de las remesas.
2. Legalización de Carta Portes y/o documentos anexos a las remesas.
3. Vocación del servicio al cliente.
4. Trabajo en equipo
5. Presentación personal

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Octavo de Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	El cargo no requiere experiencia alguna.

Formación:

El cargo requiere Curso del SENA (Norma de Cargue y Descargue de Mercancía); o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas			
Dinamismo	T	Disciplina	T
Tolerancia al estrés	T	Trabajo en Equipo	T
Iniciativa	T	Facilidad de contacto con publico externo	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 3 de 4

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es Medio. Esto se requiere al momento de realizar de la entrega de la mercancía en la legalización de las remesas y los cumplidos.	El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico moderadamente grande. Se manejan a veces mercancía muy pesadas (mas de 20 kilos); se adoptan posiciones muy fatigosas e incómodas frecuentemente.

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El Auxiliar operativo de área está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar de pie y carga dinámica por esfuerzo de desplazamientos al dejar carga y levantar carga, movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades.	Iluminación	En ocasiones	Buena
	Ventilación	En ocasiones	Buena
	Temperatura	En ocasiones	Buena
	Mobiliario	Pocas veces	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega, además material particulado generado en el ambiente / Molestias en los ojos, problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Sicolaboral Alto/ Contenido de la tarea causado por el trabajo repetitivo a los que están expuestos los trabajadores en la operatividad; Organización del tiempo de trabajo, porque el trabajador esta expuesto a trabajar horas extras para cumplir con la operatividad / Estrés, Depresión, cansancio.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Mercancía:

Es responsable por la mercancía desde su Despacho hasta su Distribución, cualquier pérdida, daño o hurto dentro de las mismas será responsabilidad del grupo de trabajo. Además es responsable de No entregar mercancías a celadores o vigilantes, en caso de que nieguen la entrada al lugar, debe dirigirse e informar al destinatario para que le permita la entrada del vehículo o comunicarse con el jefe de Seguridad para seguir instrucciones.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipos de comunicación (Avantel o Celular), sello, tabla, calculadora, metro, looker, grapadora, sacaganchos, Gato hidráulico, carretillas, escaleras.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable por el dinero recaudado de las remesas de contra entrega.

Responsabilidad Por Supervisión:

El auxiliar de servicio viajero no es responsable de supervisión

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de informar al coordinador de recogidas por el Avantel cualquier novedad o anomalía que considere necesario como, Ubicación, cantidad de entrega pendientes, etc.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento de la operatividad del servicio, además es responsable de utilizar y portar la dotación que se le entrega teniendo como guía el manual de uso y porte del uniforme.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

El auxiliar de servicio viajero no es responsable de manejar información alguna.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Conductor.
Área: Operativa
Proceso: Despacho y Distribución.
Horario: Lun a Vie 4:30am hasta Terminar Operatividad y Sábados 4:30 a.m. hasta Terminar Operatividad.
Dependencia: Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación y Jefe de Trafico.

Objetivo General:
 Realizar las labores de conducción y efectuar reparaciones sencillas al vehículo utilizado en la distribución de mercancía en cada ruta, cumpliendo con las normas, señales de tránsito y estándares de mantenimiento del vehículo.

Dimensiones del Cargo:

Cumplir todas las Funciones pertinentes a los procesos del transporte y distribución de mercancías.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Diligenciar el formato de Inspección Preoperacional del vehículo antes de salir de la bodega.	X				
2.	Reclamar viáticos a la persona encargada.	X				
3.	Manejar y velar por la adecuada utilización del vehículo a su cargo.	X				
4.	Cumplir con el traslado y distribución de la mercancía a sus respectivos destinos.	X				
5.	Recoger la mercancía reportada por el jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación en la ciudad de reparto.	X				
6.	Coordinar información con el jefe de trafico alguna novedad en el vehículo para su reparación inmediata.	X				
7.	Velar por el buen funcionamiento del vehículo asignado llevándolo a sus revoluciones adecuadas.	X				
8.	Seguir las normas de seguridad pertinentes, a fin de evitar accidentes de tránsito y de trabajo.	X				
9.	Solicitar y apoyar la oportuna reparación, mantenimiento y aseo del vehículo asignado.	X				
10.	Efectuar las reparaciones sencillas del vehículo asignado.	X				
11.	En caso de accidentes o varada en carretera, no deberá abandonar el vehículo sin previo aviso del jefe de Tráfico o Jefe de Seguridad.	X				
12.	Realizar entrega de facturas y/o soportes de gastos de cada viaje realizado.	X				
13.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.					

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Realizar la búsqueda de ayudantes para descargar la mercancía cuando este previamente autorizado.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Ayudar descargar la mercancía en la distribución de esta misma.					X
2.	Colaborar en la entrega y legalización de mercancías y remesas.					X
3.	Realizar la entrega de la papelería cuando el Auxiliar viajero se ausente.					X



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño:

5. Conocimiento de nomenclatura de las normas y señales de tránsito.
6. Alistamiento del vehículo asignado.
7. Conocimiento de la función principal de las partes del vehículo.
8. Trabajo en equipo
9. Conocimiento de la estructura vial de las carreteras.

Requisitos de Educación

Requiere Quinto de Primaria como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo, además requiere licencia de conducción de quinta categoría.

Requisitos de Experiencia

1 año de experiencia como conductor de transporte de carga y logística de mercancía en empresas similares, sin multa alguna.

Formación:

El cargo requiere experiencia de 3 años como mínimo laborando como conductor en empresas similares de transportes de carga y logística o como conductor de un vehículo de carga.

Habilidades Y Destrezas

Reflejos en carretera	T	Disciplina	T
	T		T
Pericia del vehículo en carretera	T	Facilidad de contacto con público externo	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL

El nivel de esfuerzo mental que requiere para realizar las labores del cargo es alto. La concentración que se necesita esta ligada al control y manejo del vehículo, además requiere un alto esfuerzo visual debido a la congregación del manejo del vehículo.

FÍSICO

El desempeño del cargo exige que el empleado requiera de un esfuerzo físico mediano. Se manejan a veces mercancía de peso mediano; se adoptan posiciones incómodas intermitentes en el descargue de la mercancía.



COOTRANS CAL

Código: MRH-15

MANUAL DE FUNCIONES

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO

RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar sentado mas de un 80% de la jornada y carga dinámica por esfuerzo de desplazamientos al dejar carga y levantar carga, movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades.	Iluminación	En ocasiones	Buena
	Ventilación	En ocasiones	Buena
	Temperatura	En ocasiones	Buena
	Mobiliario	Pocas veces	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega, además material particulado generado en el ambiente / Molestias en los ojos, problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro y fuera de la bodega / Lesión auditiva.	Sicolaboral Alto/ Contenido de la tarea causado por el trabajo repetitivo a los que están expuestos los trabajadores en la operatividad; Organización del tiempo de trabajo, porque el trabajador esta expuesto a trabajar horas extras para cumplir con la operatividad / Estrés, Depresión, cansancio.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de transportar la mercancía desde su Despacho hasta su Distribución, cualquier pérdida, daño o hurto dentro de las mismas será responsabilidad del grupo de trabajo.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es Responsable de todas las herramientas e implementos que sean asignados, ya que de esto depende el correcto desempeño de su vehículo asignado (Elevador manual del vehículo, Caja de herramientas básicas, Botiquín de primeros auxilios, Extintor, Señales de carretera, tacos, rueda de repuesto linterna, etc.).

Cualquier daño del vehículo que sea comprobado por el mal uso, accidente vial, multas donde el conductor tuviere la culpa, será asumido directamente por el mismo y no por la empresa.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable por ninguna clase de valores o dinero.

Responsabilidad Por Supervisión:

No es responsable por ninguna clase de supervisión.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de informar al jefe de Seguridad por el Avanel o Equipo de comunicación cualquier novedad o anomalía que considere necesario como, Ubicación, cantidad de entrega pendientes, Novedades, etc.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento de la operatividad del servicio, además de utilizar y portar la dotación que se le entrega teniendo como guía el manual de uso y porte del uniforme.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

No es responsable de ningún tipo de información.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe de Control de Documentos.

Área: Administrativa

Proceso: Facturación y Control Documental.

Horario: Lun a Vie 7a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m y Sábados 7a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia y Contador.

Objetivo General:

Controlar la documentación concerniente al servicio de transporte de carga y logística y coordinar con los auxiliares viajeros la recuperación de la misma.

Dimensiones del Cargo:

Descargar y organizar toda la documentación referida al servicio de transporte de carga y logística.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Recoger toda la documentación depositada en el buzón de papelería, la cual es el soporte de las entregas de la mercancía en los diferentes destinos. .	X				
2.	Organizar y separar las remesas y los Carta Portes de los cuadros de Viaje.	X				
3.	Descargar la mensajería de Saferbo.	X				
4.	Descargar guía por guía del Anexo de manifiesto o de la planilla y resaltar cada una de las presentes. esto se hace viaje por viaje	X				
5.	Diligenciar el control interno de las guías que quedaron pendientes indicando Numero de la Remesa, Fecha, Cliente Remitente, Cliente Destinatario, Auxiliar, Ciudad de Destino, Cantidad.	X				
6.	Realizar el seguimiento a las remesas pendientes mediante la comunicación por celular a los auxiliares, a los cuales se les informa lo pendiente y hacerlos comprometer para que recuperen la papelería.	X				
7.	Separar cada una de las remesas y la copia original se debe adjuntar al anexo de manifiesto para poder archivar; lo demás se pasa para facturación.	X				
8.	Archivar los manifiestos de cada viaje en forma consecutiva.	X				
9.	Verificar que las remesas y los Carta Portes estén correctamente legalizados, Nombre Legible, Sellos, Numero de Cedula, Fecha y Hora de entrega.	X				
10.	Reportar las novedades registradas en las remesas o Carta porte, como faltantes o daños a servicio al cliente	X				
11.	Diligenciar la base de datos diariamente de los indicadores de gestión.	X				
12.	Realizar capacitaciones con los auxiliares viajeros de cómo debe legalizar las remesas y los Carta Portes.	X				
13.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Secundarias

	D	S	Q	M	E
1. Llamar todos los días a los auxiliares viajeros, para recordarles como deben traer las remesas y Carta Portes y repórtales los pendientes que deben traer.	X				
2. Reemplazar el cargo de digitador los Días Domingos.		X			

Funciones Ocasionales

	D	S	Q	M	E
1. Llevar la Papelería pendiente a Saferbo.					x

Criterios de Desempeño

1. Manejo de Herramientas de Microsoft office, Word y Excel	3. Eficiencia en el tiempo de realización sus funciones.
2. Eficiencia en la recuperación de la papelería.	4. Entrega de informes en le tiempo estipulado.

Requisitos de Educación

Requiere como mínimo Bachillerato Técnico o conocimientos relacionados con el control de Documentos y manejo de office Word y Excel.

Requisitos de Experiencia

3 meses a 6 meses de experiencia en cargos administrativos o cargos relacionados en el manejo de documentos.

Formación:

El cargo requiere Cursos de manejo de Excel o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares laborando en el área administrativa.

Habilidades Y Destrezas

Inteligencia al trabajo	T	Disciplina	T
Motivación al Logro	T	Agilidad en el descargue de las remesas	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés	T	Agilidad en la digitación de información al Sistema.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 3 de 4

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad mental alta para realizar este tipo de labor. El encargado deberá poseer una concentración en el descargue de todas las remesas de cada viaje.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 90% del tiempo de trabajo.

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El cargo está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar sentado mas de un 90% de su tiempo/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Excelente
	Ventilación	Siempre	Excelente
	Temperatura	Siempre	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y repetitivo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

<p>Responsabilidad Por Errores: Es responsable de descargar y verificar correctamente todas las remesas de cada viaje y descargar antes de las 10 a.m. la mensajería de saferbo.</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: Es responsable por equipo de cómputo, teléfono y Mobiliario.</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero O Valores: Es responsable de manejar los dineros provenientes de los cuadros de viajes.</p>
<p>Responsable Por Supervisión: El responsable de supervisar a los auxiliares viajeros con respecto a la legalización de la Documentación.</p>
<p>Responsabilidad Por El Resultado Final: Es responsable de realizar el seguimiento de recuperación de remesas o Carta portes en coordinación con los auxiliares Viajeros.</p>
<p>Responsabilidad Por Contactos: Es responsable de contactos continuos con el personal interno con quienes relaciona sus funciones y el personal externo.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo de Información. Maneja información pertinente a clientes, gastos operativos y desempeño de los auxiliares Viajeros.</p>

OBSERVACIONES

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 3

Nombre del cargo: Jefe de Facturación.

Área: Administrativa

Proceso: Facturación y Control Documental.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m y Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia y Contador.

Objetivo General:

Coordinar que toda la información de los despachos de los clientes crédito, ingrese al sistema realizando un control de las guías y documentos anexos de los clientes, elaborando la facturación de acuerdo a las negociaciones para su respectivo cobro.

Dimensiones del Cargo:

Controlar todos los despachos realizados en forma de crédito.

Funciones Principales

	D	S	Q	M	E
1. Separar y archivar las remesas de crédito, pertinentes a cada cliente en sus debidas carpetas.	X				
2. Liquidar las remesas de cada cliente de acuerdo a las negociaciones establecidas por el acuerdo comercial.	X				
3. Elaborar facturas de acuerdo a los parámetros establecidos con los clientes.	X				
4. Realizar notas crédito según aprobación de gerencia.	X				
5. Realizar la relación de Contra entregas a la empresa de Encargo.	X				
6. Realizar el informe mensual de los indicadores de Gestión de la Calidad.	X				
7. Imprimir las facturas.	X				
8. Realizar la relación o soporte de entrega de facturas al señor mensajero.	X				
9. Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Criterios de Desempeño

1. Manejo de Herramientas de Microsoft office, Word y Excel	3. Eficiencia en el tiempo de realización sus funciones.
2. Comunicación Oral y Escrita	4. Entrega de informes en le tiempo estipulado.

Requisitos de Educación

Requiere como mínimo Bachillerato Técnico o conocimientos relacionados con contabilidad y manejo de office Word y Excel.	Requisitos de Experiencia 3 meses a 6 meses de experiencia en Auxiliar contable o cargos relacionados en el manejo de Facturación, liquidación y cartera.
--	---



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 3

Formación:

El cargo requiere Cursos relacionados con contaduría o administrativos, o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares laborando en el área contable o de facturación.

Habilidades Y Destrezas

Inteligencia al trabajo	T	Disciplina	T
Motivación al Logro	T	Adaptación – Flexibilidad	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés	T	Agilidad en la digitación de información al Sistema.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
Se dispone de un capacidad mental media para realizar este tipo de labor. El encargado deberá poseer una concentración en la liquidación de los despachos a crédito.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 90% del tiempo de trabajo.

CONDICIONES DEL CARGO

RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El cargo está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar sentado mas de un 90% de su tiempo/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Excelente
	Ventilación	Siempre	Excelente
	Temperatura	Siempre	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y repetitivo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 3

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Es responsable de liquidar y elaborar las facturas de acuerdo a los parámetros designados por el acuerdo comercial de cada cliente.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipo de cómputo, teléfono y Mobiliario.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable de asegurar las remesas de facturación ya que son el soporte de cobro para la empresa.

Responsable Por Supervisión:

Es responsable de supervisar el mensajero de la organización.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de enviar adjunto a la factura todos los soportes pertinentes al cobro.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de contactos continuos con el personal interno con quienes relaciona sus funciones y el personal externo.

Responsabilidad Por Manejo de Información.

Es responsable por el manejo de la lista de precios, clientes de la empresa y el recaudo de cartera.

OBSERVACIONES

<p>OBSERVACIONES</p>

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Soporte Contable y Administrativo.

Área: Administrativa

Proceso: Facturación y Control Documental.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m y Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia y Contador.

Objetivo General:

Mantener Actualizar el sistema contable y el control interno en cuanto a cuadros de viajes, remesas de contado, facturas de cobro y descargues de estas mismas.

Dimensiones del Cargo:

Actualizar diariamente el sistema contable y controlar el uso de la documentación de la empresa.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Revisar los cuadros de viajes con los soportes pertinentes a cobros y gastos previamente aprobados por los jefes directos (Jefe de Infraestructura y Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación)	X				
2.	Digitar las facturas de cobro y descargar estas mismas.	X				
3.	Relacionar el flujo de caja o arqueo de caja.	X				
4.	Realizar los cuadros de caja de la ciudad de Pamplona.	X				
5.	Realizar el informe de las planillas de servicio de recogida.			X		
6.	Verificar las remesas de contado con el valor legalizado.	X				
7.	Relacionar las remesas de contado y notificar a gerencia.	X				
8.	Elaborar y hacer entrega de las remesas enviadas a los clientes a través de los auxiliares operativos de área.	X				
9.	Verificar si el cliente regresa el recibido de la papelería.	X				
10.	Dejar constancia de la cantidad de remesas enviada a los clientes y la solicitada por el personal de la empresa.	X				
11.	Archivar los formatos legalizados de las entregas de remesas.	X				
12.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Imprimir formatos necesarios para el desarrollado de la operatividad en la empresa.	X				
2.	Verificar las remesas de contado con los manifiestos si hay alguna novedad con la entrega de dinero, relacionarla la novedad y descargarla a medida que vaya solucionando.	X				



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales

	D	S	Q	M	E
1. Imprimir papelería requerida por las sucursales de la empresa (Cúcuta y San Gil)			X		

Criterios de Desempeño

1. Manejo de Herramientas de Microsoft office, Word y Excel	3. Eficiencia en el tiempo de realización sus funciones.
2. Comunicación Oral y Escrita	4. Entrega de informes en le tiempo estipulado.

Requisitos de Educación

Requiere como mínimo Bachillerato Técnico o conocimientos relacionados con contabilidad y manejo de office Word y Excel.	Requisitos de Experiencia
	3 meses a 6 meses de experiencia en Auxiliar contable o cargos relacionados en el manejo de contaduría.

Formación:

El cargo requiere Cursos relacionados con contaduría o administrativos, o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares laborando en el área contable.

Habilidades Y Destrezas

Inteligencia al trabajo	T	Disciplina	T
Motivación al Logro	T	Adaptación – Flexibilidad	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés	T	Agilidad en la digitación de información al Sistema.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
Se dispone de un capacidad mental media para realizar este tipo de labor. El encargado deberá poseer una concentración en la digitación de información al sistema contable y en la realización de cuadros de viajes.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 90% del tiempo de trabajo.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El cargo está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alto / Carga estática por la postura de estar sentado mas de un 90% de su tiempo/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Excelente
	Ventilación	Siempre	Excelente
	Temperatura	Siempre	Excelente
	Mobiliario	Siempre	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y repetitivo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Es responsable del diligenciamiento correcto de información al sistema, debe verificar y tener un control interno de los cuadros de viajes y de las legalizaciones de los pagos de contados por parte del personal operativo.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipo de cómputo, teléfono y Mobiliario.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

Es responsable de manejar los dineros provenientes de los contados del servicio de transporte y los cuadros de viaje.

Responsable Por Supervisión:

El cargo no tiene ningún tipo de supervisión.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Es responsable de mantener toda la información en el sistema al Día, Lista de proveedores actualizado.

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de contactos continuos con el personal interno con quienes relaciona sus funciones y el personal externo.

Responsabilidad Por Manejo de Información.

Maneja información pertinente a clientes, gastos operativos e información contable.

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
---	---	---



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Auxiliar de Tráfico.

Área: Operativa

Proceso: Gestión de Infraestructura

Horario: Lun a Vie 7a.m. a 12 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m., y Sábados 7 a.m. a 1 p.m.

Dependencia: Jefe de Tráfico.

Objetivo General:

Controlar y archivar gastos generales del parte automotor y herramientas utilizados en la bodega.

Dimensiones del Cargo:

Apoyar el desarrollo eficiente del control de gastos del parte automotor.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Alimentar el sistema sobre el consumo de combustible del parte automotor de la empresa.	X				
2.	Informar a recurso humano sobre el auxilio de conductores de Viajes.			X		
3.	Buscar las remesas cumplidas para comunicarle al cliente cualquier información solicitada.	X				
4.	Actualizar las hojas de vida de los vehículos, Preoperativos.	X				
5.	Realizar un control de los gastos generales de los vehículos, herramientas de bodega y de oficina.	X				
6.	Archivar y revisar las planillas de pago de servicios locales en forma consecutiva.	X				
7.	Confirmar la autorización del jefe inmediato para la solicitud del servicio o suministro.	X				
8.	Realizar la solicitud de servicio o suministro que requiera el vehículo.	X				
9.	Realizar un informe de los gastos de cada vehículo.	X				
10.	Mantener actualizado los indicadores.	X				
11.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Sacar fotocopias a las facturas y anexarlas a los archivos de cada vehículo.	X				
2.	Relacionar la papelería anexa a las remesas para los clientes y enviar con sus debidos soportes de entrega.	X				
3.	Entregar papelería legalizada para saferbo en las horas de la mañana.	x				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en el servicio de recogida y descargue de mercancía en la Bodega.					X

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño	
1. Manejo de Herramientas de Microsoft office, Word y Excel 2. Cumplimiento en las relaciones de los Carta Portes a los clientes.	3. Eficiencia en el tiempo de realización sus funciones. 4. Entrega de informes en le tiempo estipulado.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere como mínimo Bachillerato Técnico y conocimientos o cursos del SENA relacionados en técnico de mantenimiento de mecánica Diesel.	El cargo no requiere experiencia alguna.

Formación: El cargo requiere Cursos relacionados con Mecánica Diesel, o una experiencia de 6 meses como mínimo en empresas similares laborando en el área de mantenimiento de vehículos Diesel.

Habilidades Y Destrezas			
Inteligencia al trabajo	T	Disciplina	T
Motivación al Logro	T	Adaptación – Flexibilidad	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés	T	Agilidad en la digitación de información al Sistema.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere el cargo es medio. La concentración que se necesita esta ligada al control y la planeación del mantenimiento del parte automotor.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado y caminando un 80% y emplear fuerza física en la manipulación de algunas mercancías.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El servicio al cliente está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Buena
	Ventilación	Siempre	Buena
	Temperatura	Siempre	Buena
	Mobiliario	Siempre	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la relación jerárquicas puede ocasionar tensión, depresión o stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de tener ordenado y actualizado las hojas de vida de cada vehiculo.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipo de cómputo, teléfono y Mobiliario.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de ningún valor o dinero.

Responsabilidad Por Supervisión:

El cargo no tiene ningún tipo de supervisión.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Los descuidos pueden generar daños parciales o graves en los Vehículos.

Responsabilidad Por Contactos:

El cargo no tiene ningún tipo de supervisión.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Maneja información pertinente sobre la trazabilidad de cada vehiculo.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma :



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe de Trafico.

Área: Operativa

Proceso: Gestión de Infraestructura

Horario: Lun a Vie 7a.m. a 12 p.m. y 2 p.m. a 6 p.m., y Sábados 7 a.m. a 1 p.m.

Dependencia: Gerencia.

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y controlar los mantenimientos preventivos de los vehículos de la organización.

Dimensiones del Cargo:

Apoyar el desarrollo eficiente del control de gastos del parte automotor.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Planear según kilometraje del vehículo, el mantenimiento de este mismo.					X
2.	Coordinar con el conductor y el mecánico, los cambios o reparaciones necesarios al vehículo.					X
3.	Realizar pruebas de conocimiento y conducción a los conductores con el fin de evaluar su desempeño.				X	
4.	Realizar un control de los gastos generales de los vehículos, herramientas de bodega y de oficina.			X		
5.	Confirmar la autorización del jefe inmediato para la solicitud del servicio o suministro.	X				
6.	Realizar la solicitud de servicio o suministro que requiera el Área Administrativa y Operativa de la empresa.	X				
7.	Realizar un informe de los gastos de cada vehículo.	X				
8.	Mantener actualizado la documentación pertinente de los vehículos y conductores.	X				
9.	Mantener actualizado los indicadores.	X				
10.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	participar en la coordinación de la operatividad del servicio.	X				
2.	Realizar recaudaciones de facturas y consignaciones de pagos.	X				

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en el servicio de recogida y descargue de mercancía en la Bodega.					X
2.	Transportar y distribuir viajes con mercancía.					X
3.	Realizar reemplazo en el cargo asignado por el jefe inmediato.					X



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño

- | | |
|---|---|
| 1. Manejo de Herramientas de Microsoft office, Word y Excel | 3. Eficiencia del desempeño del Parque Automotor. |
| 2. Cumplimiento del programa preventivo de los vehículos. | 4. Entrega de informes en le tiempo estipulado. |

Requisitos de Educación

Requiere como mínimo Bachillerato Técnico y conocimientos o cursos del SENA relacionados en técnico de mantenimiento de mecánica Diesel.

Requisitos de Experiencia

Requiere una experiencia de 1 año empresas de transportes de carga y logística.

Formación:

El cargo requiere Cursos relacionados con Mecánica Diesel, o una experiencia de 2 años como mínimo en empresas similares laborando en el área de mantenimiento de vehículos Diesel.

Habilidades Y Destrezas

Inteligencia al trabajo	T	Disciplina	T
Motivación al Logro	T	Adaptación – Flexibilidad	T
Dinamismo	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés	T	Prevenir el mantenimiento de los Vehículos.	T

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
El nivel de esfuerzo mental que requiere el cargo es alto. La concentración que se necesita esta ligada al control y la planeación del mantenimiento del parte automotor.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado y caminando un 80% y emplear fuerza física en la manipulación de algunas mercancías.



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El servicio al cliente está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades	Iluminación	Siempre	Buena
	Ventilación	Siempre	Buena
	Temperatura	Siempre	Buena
	Mobiliario	Siempre	Buena
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega/ Problemas respiratorios.	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Monóxido de carbono) y ruidos del ambiente y de los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la relación jerárquicas puede ocasionar tensión, depresión o stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores

Es responsable de programar y autorizar mantenimiento o reparaciones al Parque automotor de la empresa.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

Es responsable por equipo de cómputo, teléfono, Celular y Mobiliario.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de ningún valor o dinero.

Responsabilidad Por Supervisión:

El cargo es responsable de supervisar a los conductores.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Los descuidos pueden generar daños parciales o graves en los Vehículos.

Responsabilidad Por Contactos:

El cargo es responsable de realizar cotizaciones, garantías a los diferentes proveedores de la organización.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Maneja información pertinente sobre la trazabilidad de cada vehiculo.

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____</p> <p>Firma : _____</p>
--	--	--



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe de Recursos Humanos.

Área: Administrativa.

Proceso: Comercial.

Horario: Lun a Vie 8a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 6p.m., Sábados 8a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia

Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y controlar, el desarrollo del bienestar del personal; implementando políticas, programas y procedimientos respectivos a la planificación del recurso humano, selección, pactos de pago, beneficios laborales, capacitación y desarrollo de personal.

Dimensiones del Cargo:

Planear, ejecutar y mantener las gestiones para el bienestar del recurso humano de la organización.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Elaborar y verificar el buen desarrollo de todos los programas de salud ocupacional, riesgos profesionales y plan de crecimiento y calidad.	X				
2.	Coordinar y verificar el estado de la documentación requerida al personal de la organización.		X			
3.	Realizar evaluaciones de Desempeño al personal Administrativo y Operativo de la Organización.				X	
4.	Solicitar los exámenes de ingreso, retiro y periódicos del personal.					X
5.	Realizar las vinculaciones a seguridad social, ARP y Cajas de Compensación					X
6.	Realizar la selección, contratación e inducción.					X
7.	Solicitar las tallas del personal para el suministro de dotaciones.					X
8.	Realizar el suministro de dotaciones al respectivo proveedor					X
9.	Verificar el pago de aportes a la seguridad social de todo el persona				X	
10.	Reportar las novedades del personal a nomina.			X		
11.	Entregar elementos de protección personal a los funcionarios operativos				X	
12.	Elaborar certificados laborales.					X
13.	Velar por el porte del uniforme y presentación del personal	X				
14.	Velar por el mantenimiento y suministro del botiquín.				X	
15.	Realizar el informe de los indicadores correspondientes al proceso según el tiempo estipulado.				X	
16.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Dirigir y organizar el Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO.	X				
2.	Actualizar el programa de Salud Ocupacional.					X

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Funciones Ocasionales	D	S	Q	M	E
1. Colaborar en descargar mercancía en la bodega.					X

Criterios de Desempeño	
1. Capacidad de Organización y Planeación de capacitaciones	4. Capacidad de Relacionarse.
2. Desempeño de las Funciones del Personal.	5. Capacidad de Escuchar.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Presentación Personal.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Carrera universitaria de Ingeniería Industrial como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	No el cargo no requiere experiencia.

Formación:
El cargo requiere capacitaciones de salud ocupacional o una experiencia de 1 año como mínimo laborando en el departamento de recursos humanos en empresas similares de transportes de carga y logística.

Habilidades Y Destrezas			
Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación con el personal interno	T	Liderazgo	T
Tolerancia al estrés	A	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con publico externo.	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Creatividad	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de un capacidad alta media para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento de planear y organizar todas sus funciones.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 70% y por desplazamientos un 30%.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Es responsable de tener al día todas las afiliaciones del personal activo de la empresa.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado el equipo de cómputo, teléfono y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de manejar Dinero o valores.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar al personal de la organización, en cuanto a utilización correcta de la dotación y elementos de protección personal.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Su gestión determina los resultados del desempeño del personal, en cuanto a motivación, salud y bienestar

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de realizar las afiliaciones correspondientes a la EPS, ARP y caja de Compensación

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable por el manejo de información personal de cada empleado de la organización.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma:

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma :



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación

Área: Administrativa.

Proceso: Seguridad, Seguimiento y Comunicación

Horario: Lun a Vie 6 a.m. a 12p.m. y 2p.m. a 7p.m., Sábados 6a.m. a 1p.m.

Dependencia: Gerencia

Objetivo General:

Realizar el seguimiento de los vehículos y los escoltas en cuanto a seguridad vial y de entregar en lo más posible toda la mercancía que va para reparto para las diferentes poblaciones y ciudades.

Dimensiones del Cargo:

Coordinar con los conductores y auxiliares viajeros la distribución de la mercancía.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Realizar el seguimiento de los vehículos según el tiempo determinado, a través de Avantel, Celular y Satelital.	X				
2.	Realizar el seguimiento de los escoltas a través del Avantel o Celular.	X				
3.	Verificar las entregas de la mercancía en reparto y reportar en el formato de control de ingreso de mercancías de rutas viajeras cualquier novedad presentada durante la operatividad.	X				
4.	Comunicar cualquier novedad presentada a Saferbo con las entregas de ellos mismos.	X				
5.	Realizar los reportes a los clientes sobre las novedades presentadas en las entregas.	X				
6.	Agilizar las entregas en las poblaciones mediante el llamado a los auxiliares viajeros y Conductores.	X				
7.	Atender reclamaciones e incidencias presentadas por los clientes, en cuanto a las entregas.	X				
8.	Controlar y verificar las salidas de bodega de cada vehículo a ruta y hacer cumplir los horarios establecidos de cada viaje.	X				
9.	Reportar a los conductores la hora de salida del destino de entrega.	X				
10.	Realizar el informe de los indicadores de seguridad según el tiempo estipulado.	X				
11.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
1.	Coordinar con los vigilantes la seguridad de la bodega.	X				
2.	Actualizar los conocimientos registrados en el manual de seguridad.					X

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
1.	Colaborar en descargar mercancía en la bodega.					X

	COOTRANS CAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 2 de 4

Criterios de Desempeño	
1. Capacidad de Organización y Planeación de las funciones.	4. Capacidad de Relacionarse.
2. Enfoque al Servicio y Atención al Cliente.	5. Capacidad de Escuchar.
3. Comunicación Oral y Escrita.	6. Seguimiento satelital a los Vehículos.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	6 meses de experiencia en cargos de seguridad y seguimiento de Mercancías y Vehículos.

Formación: El cargo requiere Capacitación del funcionamiento del sistema satelital, o una experiencia de 1 año como mínimo en cargos relacionas con Seguridad y seguimiento de mercancías en empresas similares de transportes de carga y logística.
--

Habilidades Y Destrezas			
Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación en Avanteles	T	Responsable	T
Tolerancia al estrés	A	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con publico externo	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Proactivo(a)	T	Inteligencia al Cargo	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO	
MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad alta para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento de realizar el seguimiento a los vehículos, a mercancía y reportar la novedad el cliente interesado.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 80% y por desplazamientos un 20%.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

CONDICIONES DEL CARGO			
RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Alta / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Media / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Media/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad Por Errores:

Es responsable del seguimiento de los vehículos y de las entregas de la mercancía en las diferentes ciudades de destino.

Responsabilidad Por Maquinas o Equipos:

La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado el equipo de cómputo, teléfonos, Avantel y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.

Responsabilidad Por Dinero O Valores:

No es responsable de manejar Dinero o valores.

Responsabilidad Por Supervisión:

Es responsable de supervisar a los Conductores, Auxiliares Viajeros y vigilantes de Bodega.

Responsabilidad Por El Resultado Final:

Su gestión determina los resultados de distribución total de la mercancía,

Responsabilidad Por Contactos:

Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento del servicio.

Responsabilidad Por Manejo De Información:

Es responsable por el manejo de la lista de precios, ubicación de los vehículos y mercancía.

OBSERVACIONES

ELABORÓ

Nombre: JHON FREDDY FRANCO C.

Cargo : Gestor de Procesos

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

REVISÓ

Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B.

Cargo : Director de Recurso Humano

Fecha : ____ ____ ____

Firma: _____

APROBÓ

Nombre: RICADO TARAZONA P.

Cargo : Gerente

Fecha : ____ ____ ____

Firma : _____



COOTRANSICAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del cargo: Vigilantes
Área: Operativa.
Proceso: Seguridad, Seguimiento y Comunicación.
Horario: Primer Turno: Lun a Sab de 8 a.m. a 8 p.m. **Segundo Turno:** Lun a Vie de 8:00 p.m. a 8 p.m.
 Domingos: Turnador.
Dependencia: Gerencia y Jefe de Seguimiento, Seguridad y Comunicación

Objetivo General:
 Proteger la propiedad y las personas contra robo y vandalismo, controlar el acceso de personas y vehículos, mantener el orden y hacer cumplir las normas de seguridad dentro de la empresa.

Dimensiones del Cargo:
 Brindar la seguridad interna de la Bodega.

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
1.	Revisar constantemente el buen estado de las instalaciones tanto internas como externas.	X				
2.	Controlar e inspeccionar el ingreso y salida de equipos, vehículos y elementos varios durante la jornada laboral y no laboral.	X				
3.	Controlar el ingreso y salida del personal a través de la puerta principal, registrándolo en el formato "control de asistencia a laboral".	X				
4.	Colaborar con la ubicación de los vehículos dentro de la bodega.	X				
5.	Revisar el estado de los vehículos de la empresa en el momento de ingresar a la bodega	X				
6.	Entregarles a los escoltas y conductores los formatos de seguridad y mantenimiento de vehículos respectivamente.	X				
7.	Entregar los anticipos de viaje, los manifiestos y la papelería a los viajeros, conductores y escoltas.	X				
8.	Entregar al personal respectivo los comunicados o memorandos y hacerlos firmar.	X				
9.	Solicitar a los visitantes documento y entregarle carnet de visitante.	X				
10.	Registrar en el "libro de control de personal externo" el ingreso de los visitantes.	X				
11.	Comunicar a la extensión correspondiente para la debida autorización de los visitantes.	X				
12.	Llamar a los conductores y viajeros una hora antes del viaje o con previo aviso del coordinador Operativo.	X				
13.	Recibir correspondencia y registrarlo en el formato "control de correspondencia recibida" y entregarla a quien corresponda.	X				
14.	Recibir mercancía de aldia logística o la autorizada por gerencia.	X				
15.	Entregar ordenes de tanqueo, aceite, suministros, repuestos, etc.	X				
16.	Verificar y firmar la orden preoperacional de los vehículos para su respectiva salida de la bodega	X				
17.	Estar pendiente que los auxiliares viajeros introduzcan bien los cuadros de viaje en la caja fuerte, de tal forma que no se pueda volver a sacar.	X				



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 2 de 4

Funciones Principales		D	S	Q	M	E
18.	Realizar el informe de cualquier daño que ocurra dentro de la bodega (cámaras de seguridad, mercancía, vehículos, etc.	X				
19.	Estar pendiente del monitor de las cámaras de seguridad de afuera de la bodega y activar la sirena en caso de que algo extraño suceda.	X				
20.	No dejar ingresar vehículos ajenos a la empresa sin previa autorización.	X				
21.	No permitir que el personal duerma dentro de los Vehículos o dentro de la bodega, sin previa autorización de gerencia.	X				
22.	No dejar que guarden vehículos dentro de la bodega que no sean de la empresa sin previa autorización.	X				
23.	Archivar los permisos laborales y verificar que estén debidamente autorizados por gerencia	X				
24.	Desarrollar todas las demás funciones relacionadas con el cargo o asignadas por el jefe Inmediato.	X				

Funciones Secundarias		D	S	Q	M	E
3.	Alimentar a los perros y recoger los excrementos que producen.	X				
4.	Velar por el personal en cuanto a la salud y seguridad industrial (uso de EPP, levantamiento adecuado de cargas, trabajo en equipo, ayudas mecánicas)	X				
5.	Sacar la basura el día que correspondiente.					X

Funciones Ocasionales		D	S	Q	M	E
2.	Colaborar en descargar mercancía en la bodega.	X				
3.	Control y Apoyo en situaciones de emergencia.	X				

Criterios de Desempeño	
7. Eficiencia en la seguridad de la empresa	9. Cumplimiento total de sus funciones.
8. Enfoque al Servicio y Atención al Cliente.	10. Diligenciamiento de los formatos a cargo.

Requisitos de Educación	Requisitos de Experiencia
Requiere Noveno Bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere una experiencia de 1 año en cargo de vigilancia de empresas de cualquier sector.

Formación:
El cargo requiere Capacitación de diligenciamiento de formatos o una experiencia de 3 años como mínimo en empresas similares de transportes de carga y logística.



COOTRANS CAL

MANUAL DE FUNCIONES

Código: MRH-15

Versión: 01

Página: 3 de 4

Habilidades Y Destrezas

Dinamismo	T	Trabajo en Equipo	T
Facilidad de comunicación en Avanteles	T	Responsable	T
Tolerancia al estrés	A	Buenas relaciones Interpersonales	T
Facilidad de contacto con publico externo	T	Voz clara- agradable y de buena articulación	T
Seriedad	T	Inteligencia al Cargo	A

Totalmente (+ 4 veces/día)	T	Algunas veces	A	No Aplica (Nunca)	NA
----------------------------	---	---------------	---	-------------------	----

NIVELES DE ESFUERZO

MENTAL	FÍSICO
Se dispone de una capacidad media para realizar este tipo de labor. El encargado(a) deberá poseer una concentración en el momento de realizar todas sus funciones.	El desempeño del cargo exige que el empleado permanezca sentado un 50% y por desplazamientos un 50%.

CONDICIONES DEL CARGO

RIESGOS DEL CARGO	CONDICIONES AMBIENTALES		
El asesor(a) está expuesto a los siguientes riesgos: Probabilidad / Subfactor/ Efecto de ocurrencia.	FISICAS	FRECUENCIA	CONDICION
Ergonómicos Media / Carga estática por la postura de estar sentado, carga dinámica por movimientos en cuello, extremidades superiores e inferiores/ ocasiona fatiga, problemas de columna y lesión de las extremidades inferiores.	Iluminación	En Ocasiones	Buena
	Ventilación	En Ocasiones	Buena
	Temperatura	En Ocasiones	Buena
	Mobiliario	Siempre	Excelente
Químicos Alta / Gases por la exposición del monóxido de carbono emitido por los vehículos dentro de la bodega y sólidos por la exposición en el ambiente/ Problemas respiratorios	Objetable La persona que ocupa este cargo se expone en ocasiones a elementos particulados (polvo), Gases (Dióxido de carbono) y ruidos ocasionados por el ambiente y los vehículos.		
Físico Alta/ ruido generado por el ambiente y vehículos dentro de la bodega; que es pausado durante la jornada laboral. / Lesión auditiva.	Emocionales El trabajo bajo presión y la Organización del tiempo de trabajo puede ocasionar tensión y stress en su labor.		

	COOTRANSICAL	Código: MRH-15
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES

<p>Responsabilidad Por Errores: Es responsable de brindar seguridad interna de la bodega, de los vehículos en horas de la noche, y el orden en la bodega</p>
<p>Responsabilidad Por Maquinas o Equipos: La persona a cargo es responsable de la conservación, en buen estado el equipo del teléfono, Avantel y mobiliario, utilizados durante el desarrollo de sus labores.</p>
<p>Responsabilidad Por Dinero O Valores: Es responsable del manejo de los dineros los viáticos de los conductores, Auxiliares Viajeros y escoltas.</p>
<p>Responsabilidad Por Supervisión: No maneja ningún tipo de supervisión.</p>
<p>Responsabilidad Por El Resultado Final: Su gestión determina el orden y la seguridad de la empresa.</p>
<p>Responsabilidad Por Contactos: Es responsable de ofrecer un excelente servicio al cliente traducido en amabilidad, atención, buen trato y conservar los buenos modales en todo momento del servicio.</p>
<p>Responsabilidad Por Manejo De Información: Es responsable de manejar los registros de los horarios de entrada y salida de todo el personal de la empresa.</p>

OBSERVACIONES

<p>ELABORÓ Nombre: JHON FREDDY FRANCO C. Cargo : Gestor de Procesos Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>REVISÓ Nombre: DIEGO FERNANDO QUINTERO B. Cargo : Director de Recurso Humano Fecha : ____ ____ ____ Firma: _____</p>	<p>APROBÓ Nombre: RICADO TARAZONA P. Cargo : Gerente Fecha : ____ ____ ____ Firma : _____</p>
--	--	--

ANEXO D

Manual de Calidad de COOTRANSCAL 2009



COOTRANSICAL

PLANEACIÓN Y MEJORA

Código: DMC-01

Versión: 03

Página: 145 de 11

MANUAL DE CALIDAD

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA Y LOGISTICA

COOTRANSICAL

**BUCARAMANGA
2009**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANS CAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03 Página: 146 de 11

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. PRESENTACIÓN ORGANIZACIONAL	4
1.1. MISIÓN	4
1.2. VISIÓN	
1.3. PRINCIPIOS	4
1.4. VALORES CORPORATIVOS	4
1.5. NUESTRO CREDO	5
1.6. PRINCIPALES CLIENTES	6
1.7. REQUISITOS DEL CLIENTE	6
1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
2. CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	7
2.1 ALCANCE	7
2.2 EXCLUSIONES	7
2.2.1 DISEÑO Y DESARROLLO	7
2.2.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	7
2.3 REFERENCIAS NORMATIVAS	7
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD	8
2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.	8
2.6 PLANIFICACIÓN DE S.G.C	8
2.7 RESPONSABLES DEL S.G.C	8
3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL S.G.C.	9
3.1 ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN	11
3.2 MAPA DE PROCESOS	11
3.3 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DOCUMENTADOS.	11
3.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.	11
ANEXOS	

Versión	Fecha de Actualización	Cambio Realizado
1	Julio de 2006	Versión Inicial
2	Abril de 2007	Ajustes y Correcciones generales del Documento.
3	Marzo del 2009	Revisión, Actualización general del Documento

	COOTRANS CAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03 Página: 3 de 11

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad describe el compromiso con respecto a la calidad del servicio de transporte de mercancías de la Organización COOTRANS CAL para satisfacer los requisitos de los clientes y partes interesadas, mediante el cumplimiento de las leyes aplicables y los requisitos contenidos en la norma NTC – ISO 9001:2008, encaminado todos sus esfuerzos no sólo hacia el cumplimiento de las metas organizacionales, sino también hacia el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de la Calidad.

	COOTRANS CAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 4 de 11

1. PRESENTACIÓN ORGANIZACIONAL.

1.1 Misión.

Prestar un servicio eficiente y oportuno en el transporte de mercancías en la especialidad de paquetero, garantizándole a nuestros clientes, cumplimiento, calidad y responsabilidad. Comprometidos en mantener una estructura organizacional competente y dinámica enfocado en el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo, rentabilidad, solidez y permanencia. (Versión 2.)

1.2 Visión.

Ser una de las mejores alternativas de transporte terrestre en el nor. Oriente del territorio Nacional, mediante la implementación adecuada del Sistema de Gestión de Calidad, garantizándole al cliente la satisfacción plena de sus necesidades de transporte en el servir y entregar soluciones. Ofreciendo una Organización segura y rentable, con recurso humano competente, desarrollando estrategias de mejoramiento continuo, apertura de nuevos mercados, y adquisición de maquinaria nueva. (2007-2010). (Versión 2.)

1.3 Principios.

- Respeto y fe en el Todo Poderoso
- Respeto por el Cliente
- Lealtad, Honestidad y justicia
- Sinceridad y responsabilidad
- Humildad y Sencillez
- Confianza.

1.4 Valores organizacionales.

- Calidad en el servicio
- Visión Empresarial con Sentido de Liderazgo
- Competitividad
- Productividad
- Rentabilidad
- Sentido de pertenencia.

	COOTRANS CAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 5 de 11

1.5 Nuestro credo.

Creemos que nuestra primera responsabilidad esta al lado de nuestros clientes directos e indirectos, nuestros empleados, empresarios, productores, consumidores y todas aquellas personas que utilicen nuestros servicios de transporte.

Creemos que todo lo que hacemos para satisfacer sus necesidades lo hacemos con calidad, buscando siempre la disminución del costo para mantener precios razonables.

La atención a nuestros clientes debe ser muy oportuna rápida y precisa.

Nuestros proveedores y colaboradores deben tener una oportunidad de lograr una justa utilidad por lo que hacen y por sus servicios.

Creemos en nuestros empleados, en lo valiosos que son, en sus capacidades y actitudes, son hombres y mujeres que dedican su tiempo y su esfuerzo para dar su aporte de sabiduría y cada día ver la organización mas grande; son individuos importantes, que debemos respetarles su dignidad, sus meritos; que deben tener una libertad de expresión de sus inquietudes, una justa remuneración, una igualdad de derechos y oportunidades de desarrollo y progreso para que sean competentes, para que luchen y sientan en su sangre la fuerza del amor y la fortaleza del todo poderoso que nos reclama y nos invita a buscar la paz y la felicidad en lo que hacemos, vivimos y compartimos.

Creemos en la dirección y ejecución Gerencial, en la ética y la responsabilidad de quienes lideran los procesos.

Debemos ser buenos ciudadanos, mejorando cada día nuestra educación y velando por nuestros hogares, preocupándonos por nuestro futuro el de nuestros hijos y el de las nuevas generaciones, apoyar obras de caridad, y asumir con dignidad el pago de los impuestos.

Creemos que nuestra responsabilidad final esta al lado de nuestros accionistas, que nuestro trabajo y el de ellos generen unas rentabilidades justas y equitativas, que debemos aportar ideas nuevas y al igual que la empresa, debemos proyectarnos e identificarnos con la misión y visión corporativa, creemos en lo que hacemos y en lo que queremos llegar a ser, en la adquisición de maquinaria nueva, instalaciones nuevas, en crear reservas para garantizar los tiempos y momentos difíciles, creemos en DIOS y estamos seguros de que con su ayuda seremos grandes y alcanzaremos nuestras metas.



COOTRANSICAL

PLANEACIÓN Y MEJORA

Código: DMC-01

Versión: 03

Página: 6 de 11

1.6 Principales Clientes.

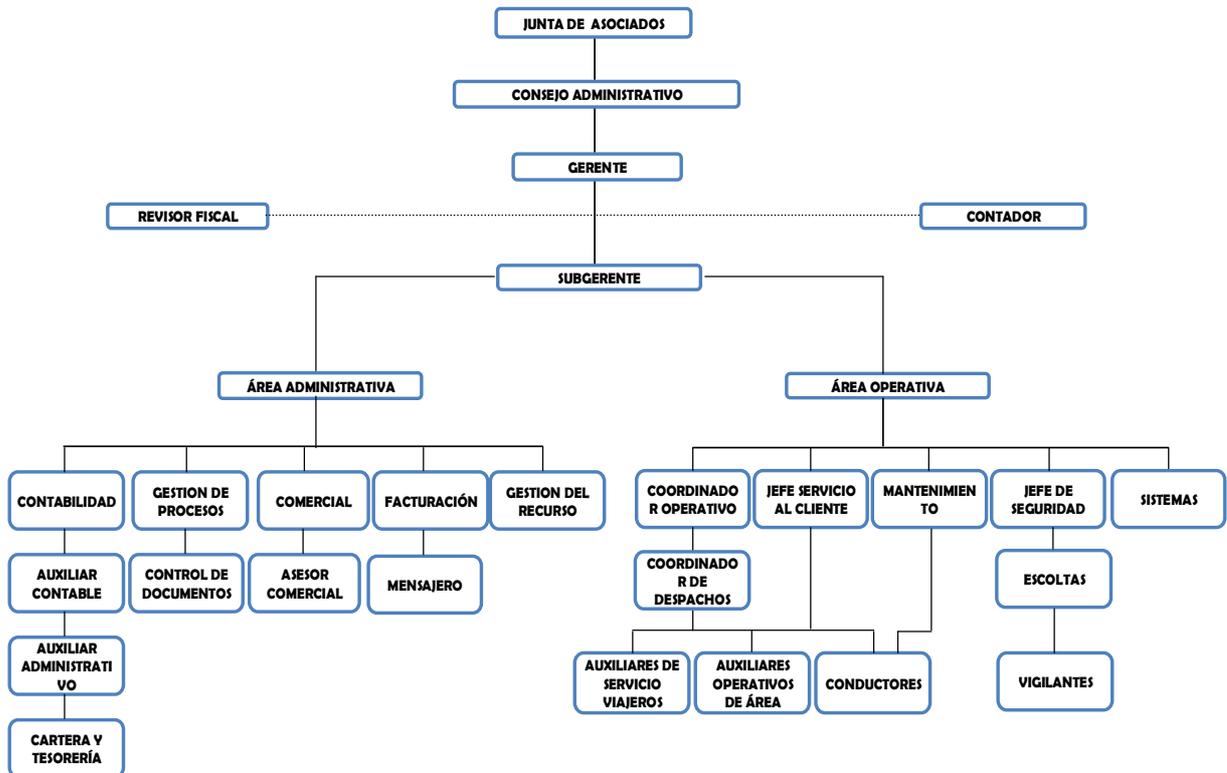
- Saferbo
- Expreso de Carga.
- Venus Colombia
- Offimedicas.
- Velotax
- ASHE S.A.

1.7 Requisitos de los clientes.

- Personal Calificado en el servicio.
- Cumplimiento en la hora de recogida.
- Cumplimiento en los tiempos de entrega.
- Eficiencia en las soluciones.
- Brindar un servicio Confiable y seguro.

1.8 Estructura Organizacional.

ORGANIGRAMA COOTRANSICAL



	COOTRANSICAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03 Página: 7 de 11

2. CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

2.1 Alcance.

Prestación del servicio de transporte terrestre de carga masiva y remesas con entrega puerta a puerta a nivel del nor.-oriente del territorio nacional.

SCOPE

Rending the terrestrial transport of mass loading and remittance with door to door deliverg in the north-west of the national territory.

2.2 Exclusiones de la NTC ISO 9001:2008.

2.2.1 Diseño Y Desarrollo (NTC ISO 9001: 2008, Numeral 7.3)

JUSTIFICACIÓN

- La constitución, habilitación y funcionamiento de las empresa dedicadas a la actividad del transporte publico terrestre automotor de carga se encuentra, en todos los aspectos regulados por las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996 y por los decretos reglamentarios 173 de 2001 y 3366 de 2003, al igual que el contrato de transporte de cosas el cual se encuentra legalmente regulado por los artículos 981 a 999 y 1008 a 1035 del Código de Comercio.
- La infraestructura vial no es controlada por la organización.
- El diseño de los vehículos no esta bajo control de la organización ni es su propósito.

2.2.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio (NTC ISO 9001:2008, Numeral 7.5.2).

JUSTIFICACIÓN

- El resultado del servicio de transporte y distribución de mercancías se da con la firma de la guía o remesa de transporte, como entrega a conformidad y la ley (Código de Comercio Art. 1027.) no obliga a la revisión posterior de las mercancías.

2.3 Referencias Normativas.

El sistema de Gestión de la Calidad de COOTRANSICAL, referenciado en este Manual de la Calidad, esta estructurado con base en las normas que a continuación mencionamos:

- NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC-ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria medio ambiente y de la calidad.

	COOTRANSICAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 8 de 11

2.4 Política de Calidad.

Somos un equipo comprometido en lograr al máximo el nivel de satisfacción de nuestros clientes mediante un compromiso de mejoramiento continuo en la calidad de los procesos de recolección, transporte y distribución de mercancías puerta a puerta, utilizando recursos altamente eficientes, personal idóneo y con alta vocación de servicio, con objetivos de productividad, competitividad y crecimiento, enfocados a obtener el mayor valor agregado en nuestros servicios y de esta forma asegurar la lealtad de nuestros clientes.

2.5 Objetivos de Calidad.

- Garantizar la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno de los tiempos de recogida y entrega de mercancía a nuestros clientes.
- Indicar en todo momento el desempeño del servicio, mediante una oportuna comunicación, reporte y seguimiento de la mercancía de nuestros clientes.
- Capacitar al personal de forma periódica con el fin de elevar su destreza y eficiencia en el momento de la prestación del servicio.
- Aumentar la Satisfacción del cliente implementando mejoras continuas al sistema de gestión de calidad.
- Evaluar el desempeño de los procesos para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Incrementar la competencia del personal de la Organización.

2.6 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad de COOTRANSICAL, esta planificado a partir de sus directrices organizacionales (Misión y Visión) y sus Políticas. Para esto se han diseñado una serie de indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Sistema Gestión de la Calidad y de esa manera propender por su mejoramiento continuo. (Véase Anexo A: Matriz de la Planificación del S.G.C).

2.7 Responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

COOTRANSICAL, ha establecido responsabilidades y niveles de autoridad dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que es consciente de la importancia de contar con un liderazgo visible durante este proceso.

Por esto, COOTRANSICAL, cuenta con el apoyo y compromiso de la Gerencia, la cual tiene la responsabilidad de liderar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de empresa, divulgar y revisar constantemente sus directrices para su continua adecuación, verificar que las responsabilidades y autoridades dentro de los mismos sean definidas, comunicadas y asignar los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.

	COOTRANSICAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 9 de 11

Además, se han establecido las siguientes responsabilidades:

- **Coordinador de Calidad o Gestor de Procesos:** La Gerencia ha designado como delegado de la dirección ante el Sistema a JHON FREDDY FRANCO C., cargo cuya función es responder por el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad, así como de mantener el sistema de manera dinámica y permanente y comunicar a la Gerencia cualquier necesidad de mejora.
- **Lideres de los procesos:** Para cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, se han definido personas que de acuerdo a sus funciones y grado de conocimiento y participación en el proceso específico, son responsables de velar por el cumplimiento de los objetivos planteados en la caracterización de cada proceso y evaluar constantemente el desempeño del mismo.
- **COPASO:** El Comité Paritario de Salud Ocupacional fue conformado de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2013 de 1986. Se encuentra registrado en la Dirección Regional de Santander, Sección de Empleo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo. El COPASO tiene como función principal ser el organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de la salud ocupacional de la empresa.
- **Equipo auditor:** La empresa cuenta con un grupo de personas capacitadas como auditores internos, con el objeto de que este grupo gestione, coordine y ejecute las actividades relacionadas con la planeación, realización y retroalimentación de las auditorías internas en la empresa.
- **Personal de la organización:** Para todo el personal de COOTRANSICAL. es responsabilidad participar en el proceso de calidad, acorde con el manual de Calidad y la documentación establecida dentro del Sistema correspondientes. Igualmente, existen otras obligaciones como: procurar el cuidado integral de su salud, conocer y ejecutar las actividades del programas de gestión en seguridad y salud ocupacional, cumplir con las normas establecidas, comunicar las inquietudes y efectuar sugerencias, colaborar con las directivas y el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) en las actividades a desarrollar, participar activamente en el desarrollo del Programa, ser responsable de la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

	COOTRANS CAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 10 de 11

Adicionalmente, se ha asignado Líder a cada proceso del sistema, tal como se muestra a continuación:

PROCESOS	RESPONSABLES
Servicio al Cliente	Leonardo Vargas
Comercial	Luz Dary Tarazona.
Compras y Subcontratación	Javier Orlando Díaz y Orlando Cancino
Recolección y Zonificación	Orlando Cancino
Despachos y Distribución	Carlos Niño
Facturación y Control de Documentos	Sandra Torres y Edinson Floréz
Gestión de Recursos Humanos	Diego Fernando Quintero
Gestión de Infraestructura	Edwin Sepúlveda
Seguridad, Seguimiento y Comunicación	Oscar Salcedo
Control Organizacional y Planeación y Mejora	Jhon Freddy Franco C.
Revisión por la Dirección	Ricardo Tarazona P.

	COOTRANSICAL	Código: DMC-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 03
		Página: 11 de 11

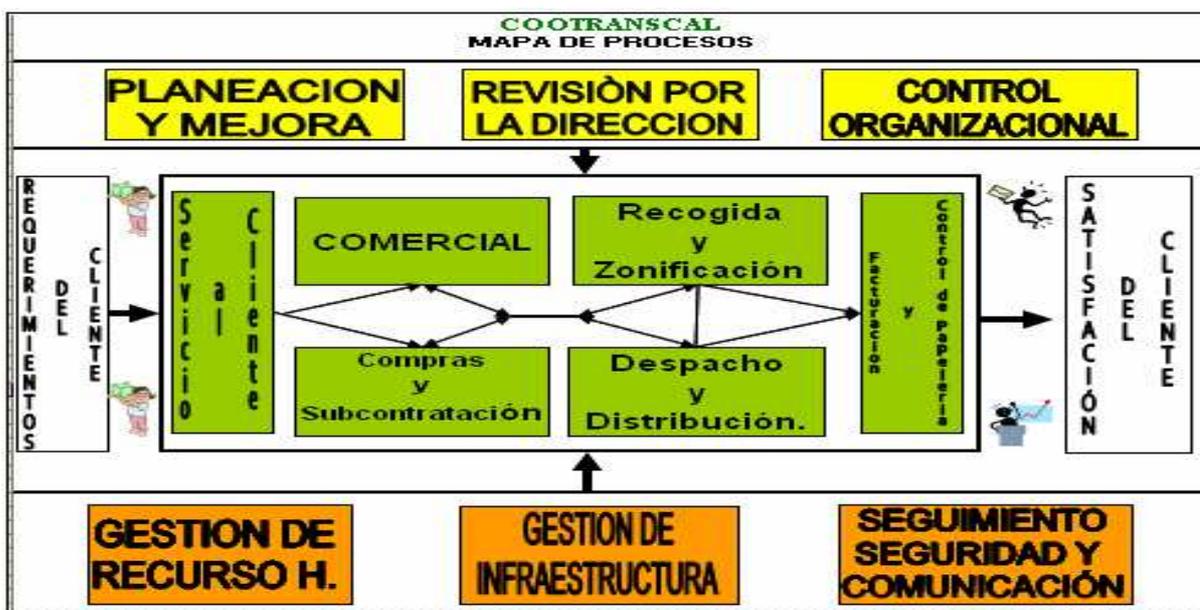
3. Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.1 Estructura General de la Documentación.

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión Integrado; esta estructura se a continuación:

- Manual De Gestión
- Procedimientos, Guías, Instructivos Y Otros Manuales
- Planes Y Programas
- Registros

3.2 Mapa de Procesos.



3.3 Procedimientos Obligatorios Documentados.

Se documentan los seis Procedimientos obligatorios exigidos por la NTC ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. (Véase anexo B: Procedimientos Obligatorios Documentados).

3.4 Caracterización de los Procesos.

En el Sistema de Gestión de la calidad de COOTRANSICAL, se tiene establecido la caracterización como documento que describe esquemáticamente la interacción entre los diferentes procesos y la secuencia de actividades que deben seguir los cargos involucrados en el desarrollo de un proceso y las entradas, las salidas, los proveedores, los clientes, responsables, requisitos por cumplir (NTC ISO 9001:2008), procesos de soporte, parámetros de control y los recursos. (Véase anexo C: Caracterizaciones).

ANEXOS

**ANEXO A
PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE
COOTRANSICAL.**



COOTRANS CAL

Código: DMC-01

PLANEACIÓN Y MEJORA

Versión: 03

Página: 1 de 2

Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de COOTRANS CAL.

DIRECTRIZ	OBJETIVO	PROCESO	META	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento en los tiempos de entrega.	Garantizar la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno de los tiempos de recogida y entrega de mercancía a nuestros clientes.	RECOLECCIÓN Y ZONIFICACIÓN	5	Cientes pendientes por recoger	Numero de incumplimientos	Trimestral	Coordinador de Recogidas
Cumplimiento en la hora de recogida.	Garantizar la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno de los tiempos de recogida y entrega de mercancía a nuestros clientes.	DESPACHOS Y DISTRIBUCIÓN	95%	Eficiencia del Despacho de Mercancías	(1-(Total de Unidades sin despachar/Total de Unidades Recogidas))	Trimestral	Jefe de Despachos
Eficiencia en las soluciones.	Indicar en todo momento el desempeño del servicio, mediante una oportuna comunicación, reporte y seguimiento de la mercancía de nuestros clientes.	GESTIÓN DE SEGURIDAD, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN	90%	Eficiencia del servicio	Total de Viajes con reporte de novedad por zona/ Total de viajes por zona	Trimestral	Jefe de Seguimiento, Seguridad y Comunicación

Personal Calificado en el servicio	Capacitar al personal de forma periódica con el fin de elevar su destreza y eficiencia en el momento de la prestación del servicio.	GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	90%	Eficacia del Cumplimiento del Programa de capacitaciones del personal	(Programa de capacitación ejecutados/ Programas de capacitación programado) * 100	Semestral	Jefe de Recursos Humanos.
Brindar un servicio Confiable y seguro.	Aumentar la Satisfacción del cliente implementando mejoras continuas al sistema de gestión de calidad.	PLANEACIÓN Y MEJORA	95%	Eficiencia en el cumplimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas	(Total de Acciones Realizados/ Total de Acciones propuestos) *100	Trimestral	Coordinador de Calidad.
	Evaluar el desempeño de los procesos para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	CONTROL ORGANIZACIONAL	100%	Cumplimiento del Seguimiento y Medición de los procesos.	(Total de Indicadores Realizados/ Total de indicadores propuestos) *100	Trimestral	Coordinador de Calidad.
Personal Calificado en el servicio	Incrementar la competencia del personal Operativo de la Organización.	GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	90%	Personal Operativo Capacitado	(Total de Personal Operativo Capacitado / Total de Personal Operativo) * 100	Anual	Jefe de Recursos Humanos.

ANEXO B
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS



COOTRANSICAL	Código: PCO-02
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 1 de 4

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la elaboración, modificación y control de los documentos internos y externos que se manejan en el sistema gestión de calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolencia.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

Aplica para todos los documentos internos y externos que hacen parte del sistema gestión de calidad, el alcance comprende desde necesidad de crear un documento o modificarlo, hasta la aprobación del mismo.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

APROBACIÓN: Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea (Gerente) que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento.

CONTROL: Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).

DIFUSION: Utilización de cualquier medio de comunicación para hacer conocer la información de los procesos documentados.

Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.

Documento: Recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado. Ej.: Procedimiento, Guía, Manuales, Políticas, Planes, Programas y demás que se generen.

DOCUMENTOS EXTERNOS: Son los generados por organismos externos a la entidad los cuales exigen condiciones que debe cumplir para el normal desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTOS INTERNOS: Son los generados (elaborados) e implementados dentro de la entidad para interactuar directamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.

ELIMINACION: Retiro de un documento del Sistema integrado de Calidad de circulación ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso del sistema de gestión de la calidad.

FORMATO: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica y de manera organizada.

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS: Lista que incluye todos los documentos del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).

MODIFICACION: Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación al mejoramiento de los procesos.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de efectuar una actividad. Documento que define los pasos que deben seguir en un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	COOTRANSICAL	Código: PCO-02
	CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02 Página: 2 de 4

REGISTRO: Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

REVISION: Verificar que lo documentado coincida con la realidad de las actividades que se desarrollan en el proceso, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca el proceso y asegure la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para así garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

VERSIÓN: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

4. RESPONSABLE

Gestor de procesos

5. NORMAS GENERALES

La elaboración de los documentos de registro del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizará teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la norma fundamental de documentación.

6. NORMAS ESPECIFICAS

- La información documentada deberá estar grabado en equipo de cómputo del gestor de calidad y disponible en la red interna de la empresa.
- Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolencia de los documentos.
- Toda la documentación del sistema gestión de calidad debe ser aprobada para su utilización en el sistema

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1) Identificar la necesidad de crear o modificar un Documento.

1. Diligenciar el formato [solicitud de revisión de documentos](#). así:
 - Interno: documento creado en cootranscal
 - Externo: documento suministrado por entidades externas a cootranscal.
 - Solicitado por: jefe de proceso que solicita la creación o modificación del documento
 - Documento: Nombre del documento.
 - Creación: si es para crear
 - Actualización: si es para modificar
 - Anulación: si es para anular por no cumplir con las necesidades para las cuales fue creado.
 - Detalle de la solicitud: argumentos por los cuales se realiza la solicitud.

Responsables: Jefe de proceso al cual pertenece el documento.

7.2) Aprobación del Documento.

- Aprobado: si o no fue aprobada la solicitud
- Porque: los motivos de la respuesta
- Observaciones: datos para tener en cuenta del resultado del estudio del requerimiento.
- Aprobado por: persona que lo aprobó
- Fecha aprobación y firma.

Responsable: Coordinador de Calidad.



COOTRANSICAL	Código: PCO-02
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 3 de 4

7.3) Analizar la solicitud de creación, modificación o anulación de un documento.

- Verificar el detalle de la solicitud,
- Recopilar información que pueda corroborar los argumentos planteados por el solicitante.
- Determinar la aprobación o no de la solicitud.
- Si la determinación de la solicitud es negativa se debe exponer los motivos por los cuales no fue aprobada.
- Entregar la respuesta al jefe de proceso que la presente.
- Si luego de realizado el análisis por el gestor de procesos la respuesta es positiva a la solicitud, este debe verificar si es un documento interno o externo.
- Si es externo: realizar la solicitud a la organización correspondiente la solicitud de modificación, creación, o anulación del documento, indicando las causas, necesidades, y enumerando específicamente lo que se requiere en el documento.
- Si es interno: identificar las modificaciones, o información específica que es requerida en el documento.

Responsable: Coordinador de Calidad.

7.4) Elaborar el documento en borrador teniendo en cuenta el procedimiento De la norma documental de la documentación.

- Aprobar el documento.
 - Registrar los cambios en el formato de actualización.
 - Editar el documento definitivo y asignar nuevo código o modificar la versión.
1. Registrar la modificación en el [listado maestro de documentos](#).
 - Imprimir las copias controladas que se requieran del documento.
 - Distribuir las copias a las personas que las requieran, informando la creación, anulación o modificación y la ubicación del documento.
 - Registrar la entrega en el formato [control de distribución de documentos](#)
 - Recoger las versiones anteriores.
 - Clasificarlas como documento obsoleto.
 - Archivar versión.
 - Control de documentación que es entregada a personas naturales o jurídicas ajenas a la empresa
 - Todo documento que se entregue a personas naturales o jurídicas ajenas a la organización, debe ser registrado en el [Control de distribución de documentos](#).

Responsable: Coordinador de Calidad.

2. Toda documentación debe ser canalizada a través de la persona encargada para realizar esta actividad. La documentación debe ser registrada en el control de correspondencia enviada., teniendo en cuenta la siguiente información en el momento de registrar los documentos:
 - REFERENCIA: código de secuencia de cada proceso
 - FECHA: día en que se envía el documento
 - REMITENTE: funcionario que envía el documento
 - DESTINATARIO: persona o entidad a donde va dirigido el documento
 - RESPONSABLE DE LA ENTREGA: funcionario que se encarga de entregar el documento en su destino.
 - FECHA DE ENTREGA: fecha en que fue recibido el documento por destinatario
 - DEVOLUCIÓN COPIA: fecha en que es regresada la copia de recibido a la organización.

Responsable: Auxiliar Administrativo.



COOTRANS CAL	Código: PCO-02
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 4 de 4

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2008
- Material de Apoyo, Diplomado de HSEQ, ASEUIS.

9. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FCO-04	Solicitud de Revisión de Documentos	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-05	Control de Distribución de Documentos	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-06	Lista Maestra de Documentos	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpetas de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APROVACIÓN	APROBADO POR
01	Ver Anexo 1	Marzo de 2009	Gerencia

ANEXO 1

Descripción de los cambios

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agrego los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:



COOTRANSICAL	Código: PCO-03
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 1 de 3

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros generales para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de COOTRANSICAL, Garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

El control de los registros del sistema de gestión de la calidad comprende desde la identificación de los mismos hasta su disposición y aplica a todas las Áreas funcionales de COOTRANSICAL.

Es responsabilidad de cada jefe de proceso el Control de sus propios Registros, bajo los lineamientos del presente procedimiento

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

REGISTRO: Datos o información que dan evidencia de la ejecución de actividades y de los resultados alcanzados.

ALMACENAMIENTO: Acción de organizar los documentos en condiciones que permiten asegurar el buen estado de los mismos y su fácil identificación y recuperación.

IDENTIFICACIÓN: Acción que permite reconocer los registros del sistema de gestión de calidad y relacionarlos con el producto ó servicio del proceso involucrado.

TIEMPO DE RETENCIÓN: Periodo de tiempo en el que los registros deben permanecer en el archivo de gestión o en el lugar de procedencia antes de ser almacenados o eliminados según corresponda.

DISPOSICIÓN: Acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de conservación establecido para los registros de calidad. Por ejemplo: eliminación, devolución al cliente, conservación temporal o permanente, destrucción, etc.

PROTECCION: Asegurar los recursos necesarios para mantener los registros del sistema de gestión de calidad según las condiciones requeridas en la norma NTC ISO 9001:2000.

Hace referencia a quienes pueden usar, acceder y consultar los registros. Toda la documentación del SGC está en la página Web de la entidad donde los usuarios la pueden consultar. No se puede modificar ningún registro ya que están como tipo "lectura". Para el diligenciamiento de los formatos, el funcionario puede bajarlo a su equipo y llenarlo allí sin modificar ninguna casilla del mismo

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DE REGISTRO: Es un listado que indica todos los documentos registros existentes, del Sistema de Gestión de Calidad, especificando su código, nombre, fecha de aprobación, versión, soporte del documento registro, ubicación/ protección del documento registro.

4. RESPONSABLE

Gestión de proceso

5. NORMAS GENERALES

Todos los registros establecidos deben proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos así como la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.



COOTRANSICAL

Código: PCO-03

CONTROL ORGANIZACIONAL

Versión: 02

Página: 2 de 3

6. NORMAS ESPECIFICAS

- Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

7.1) Identificar los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, registrando en la lista maestra de Registros lo siguiente:

- Proceso: al cual pertenece el registro
- nombre registro: nombre asignado al formato
- código formato: código asignado según especificaciones (ver procedimiento de documentación). Almacenamiento.
- lugar: lugar donde se puede encontrar disponible los registros
- responsable: responsable del control de los registros
- consultan: personas que tienen autorización de consultar la información.
- tiempo retención: tiempo dispuesto para mantener la información disponible.
- archivo muerto: tiempo en que debe archivar la información
- disposición final: después de haber cumplido el periodo en el archivo muerto que se debe hacer con los registros (destruirlos, quemarlos.)

7.2) Actualiza el Listado Maestro de Registros cuando se requiera, identificando los cambios.

7.3) Envía el Listado Maestro de Registros a Gerencia para su revisión.

7.4) Revisa que los campos del Listado Maestro de Registros estén diligenciados correctamente.

7.5) Publica el Listado Maestro de Registros en la red interna. (Solo Lectura)

7.6) Distribuir las copias a las personas que las requieran, informando la creación, anulación o modificación y la ubicación del documento.

- Registrar la entrega en el formato [control de distribución de documentos](#)
- Recoger las versiones anteriores.
- Clasificarlas como documento obsoleto.

7.7) Capacitar al personal

- La manera de diligenciar el formato.
- Registrar la capacitación en el registro de capacitación

7.8) Para la eliminación de Documentos de registros, coordina la recolección y destrucción de las copias de las versiones anteriores

7.9) Creación o Modificación de un documento de Registro.

1. Identificar la necesidad de crear o modificar un documento de registro, si se quiere se debe seguir el procedimiento de Control de Documentos.
2. Determina el lugar de almacenamiento y el acceso de los registros. Esta información se registra en el Listado Maestro de Registros
3. Para la conservación y custodia del original del documento de registro y del formato de creación o modificación, deben estar archivados en una misma carpeta y bajo la responsabilidad del jefe del proceso.



COOTRANSICAL	Código: PCO-03
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 3 de 3

4. Establece en el Listado Maestro de Registros el tiempo de retención o conservación de cada uno de los registros del SGC. Se deben tener en cuenta los requerimientos legales para determinar el tiempo de retención de algunos registros.
5. La copia controlada se identifica con un sello de "Copia controlada" y serán distribuidas por el gestor de procesos diligenciando el formato de distribución de documentos, con el fin de asegurar que las versiones vigentes se encuentren disponibles.

Responsables: Coordinador de Calidad.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2008
- Material de Apoyo, Diplomado de HSEQ, ASEUIS.

9. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FCO-05	Control de Distribución de Documentos	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-07	Lista Maestra de Registros	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APROVACIÓN	APROBADO POR
01	Ver Anexo 1	Marzo de 2009	Gerencia

ANEXO 1

Descripción de los cambios

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agrego los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANSICAL	Código: PCO-01
	CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
		Página: 1 de 7

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para programar, planificar, ejecutar e informar los resultados de las auditorías internas de calidad, realizar seguimiento a las acciones implementadas, verificar su eficacia y efectuar el cierre de los hallazgos en conformidad a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

Inicia con elaboración y presentación del Programa de Auditoría Interna de Calidad al Gerente de la organización para su aprobación.

Finaliza con la comunicación de los resultados por parte del equipo auditor al Gerente de la Organización para que establezca acciones y compromisos con los Responsables de cada Proceso y aplica a todos los procesos de la organización que conforma el S.G.C

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Acción de Mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto y/o servicio, proceso o sistema en términos de eficacia, eficiencia y/o efectividad. Ejemplo: Mejorar la Eficacia es lograr cumplir lo planeado en rangos más estrechos de tiempo. Mejorar la Eficiencia es obtener igual resultado con menos recursos.

Acción Eficaz: Acción correctiva o preventiva que con evidencia objetiva demuestra que se eliminaron las causas de las No conformidades o No Conformidades Potenciales.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Nota: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Actividad Estratégica: Son las acciones propuestas para el mejoramiento de los procesos en cohesión con el cumplimiento de la Política de Calidad.

Administrador de las Auditorías: Funcionario a quien se le haya asignado la responsabilidad del procedimiento de auditoría interna.

Alcance de la Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

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

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor Interno de Calidad: Profesional con la competencia para efectuar las Auditorías Internas de Calidad.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Nota 1: Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

Nota 2: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por o en nombre de la propia organización, para la revisión por la Dirección y con otros fines internos. Pueden constituir la base para una auto-declaración de conformidad de una organización.



COOTRANSICAL	Código: PCO-01
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 2 de 7

Auditoría de Seguimiento: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten verificar que las acciones hayan sido implementadas, determinar su eficacia y efectuar el cierre de los hallazgos.

Nota: En esta clase de auditoría el auditor debe determinar si las acciones son eficaces o no.

Ciclo de Auditoría: Comprende las etapas de planeación, ejecución e informe de resultados de la auditoría interna de calidad.

Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Nota El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor al considerar el desarrollo de los objetivos y los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Nota: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

Equipo Auditor: Auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la Auditoría: Registros o declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de Auditoría y que son verificables.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Hallazgo Abierto: No conformidad o No Conformidad Potencial respecto de la cual no se han implementado las acciones previstas, o que a pesar de estar implementadas se evidencia su permanencia.

Hallazgo Cerrado: No conformidad o No Conformidad Potencial respecto de la cual se han implementado las acciones previstas y se evidencia su eliminación.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia objetiva, recopilada frente a los criterios de la auditoría.

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

	COOTRANSICAL	Código: PCO-01
	CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02 Página: 3 de 7

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Nota: Tanto las acciones correctivas como las preventivas pueden verse como pasos en un ciclo de mejora.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No Conformidad Potencial: Situación que no implica incumplimiento de un requisito, pero que debe ser tomada en cuenta para realizar mejoras en el producto, proceso y sistema de gestión, o para mitigar situaciones de riesgo o eliminar no conformidades potenciales.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

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

Nota 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.

Nota 2 Los procesos de una entidad son, generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

Programa de Auditoría Interna de Calidad (PAIC): Planificación de cada uno de los ciclos de auditoría dentro del Programa de auditorías internas de calidad, dirigido hacia un propósito específico relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

Nota1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota2: La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Nota3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

Nota4: Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

Nota 5: Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

Reunión de Cierre: Reunión presidida por el equipo auditor con el objeto de presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el Jefe de la Dependencia auditada y el Responsable del Proceso.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementadas.

4. RESPONSABLE

Gestor de procesos.

5. NORMAS GENERALES

Las auditorías internas son una herramienta eficaz de apoyo para las políticas de control del sistema gestión de calidad, proporcionan información en la cual se debe realizar mejoras, por esto deben ser muy objetivas y con la mayor transparencia por parte del equipo auditor.

Los resultados de las Auditorías serán comunicados al representante legal de la organización y a cada Jefe de Proceso para que acojan las recomendaciones, e implementen las acciones de mejoramiento sugeridas por el gestor de procesos.



COOTRANS CAL	Código: PCO-01
CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02
	Página: 4 de 4

6. NORMAS ESPECIFICAS

- Se debe incluir dentro del programa de auditoria todas las actividades necesarias, para la planificación, organización, numero de auditorias, recursos necesarios,
- Se deben realizar dentro de los plazos establecidos.
- El personal asignado para realizar estas auditorias debe tener conocimientos generales en principios de auditoria, sistema gestión de calidad.
- Los Auditores deben ser independientes de quienes tienen responsabilidad directa por la actividad que se este auditando, con el fin de no afectar su objetividad.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Planeación de la Auditoria

1. Planeación de la Auditoria Interna

1. Citar al jefe de Gestor de Procesos para acordar el programa de auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Designar el Auditor Líder y el equipo auditor, teniendo en cuenta:
 - Las competencias (conocimientos y habilidades) del personal, cumpla con las expectativas del objetivo de la auditoria.
 - Asegurarse que el personal auditor sea independiente al proceso a auditar para evitar conflicto de intereses.
 - Capacidad de los miembros del equipo para interactuar y trabajar conjuntamente con auditado.
3. Determinar la viabilidad de la auditoria, teniendo en cuenta:
 - Si, existe información suficiente para planificar la auditoria.
 - Si, la cooperación del auditado es adecuada.
 - Si, hay tiempo y recursos suficientes para la realización.

Responsable: Revisión por la dirección.

7.2) Elaboración y revisión del Programa de Auditoria

1. Elaborar el programa general de auditoria de la calidad a desarrollarse en la vigencia, el cual define:
 - Objetivos: determinar lo que se pretende lograr con la auditoria.
 - El alcance: Determinar que procesos van a ser auditados y el periodo de tiempo destinado para la auditoria.
 - Determinar los responsables de cada proceso.
 - Identificar el equipo auditor.
 - Programar la fecha de auditoria para cada proceso.
2. Elaborado el programa, el Gestor de Procesos lo presenta para su aprobación al gerente de la organización. Si se tiene observaciones por parte del Gerente, los cambios se deben incorporar, si no, se solicita la firma de aprobación por parte del Representante de la alta Dirección.
3. Se procede a socializar para conocimiento de todos los involucrados el programa de auditorias internas.

Responsable: Revisión por la dirección.

	COOTRANSICAL	Código: PCO-01
	CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02 Página: 5 de 7

7.2) Elaboración y revisión del Plan de Auditoría

1. Elaborar el Plan de Auditoría, de acuerdo al formato FCO-15/02, el cual define:
 - Objetivo: Evaluar el nivel de conformidad de las actividades de cada proceso que conforma el Sistema de Gestión de la Calidad. verificar la conformidad con los requisitos contractuales, contribuir a la mejora del sistema de gestión.
 - Alcance: Nivel de Profundidad de la auditoría, tales como ubicación, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo que va a ser la auditoría
 - Criterios: Se establece claramente que especificaciones o Normas son tenidas en cuenta como referencia para el desarrollo de la auditoría. Estos criterios son determinados por el auditor líder, como procedimientos, políticas de calidad, normas leyes, registros.
 - Seleccionar el Auditor Líder y el Equipo auditor.
 - Cronograma de Trabajo: Fechas, hora, Actividades, lugar de auditoría, requisitos, auditado y auditor.
 - Observaciones: Registrar comentarios especiales para ampliar la información del plan de auditoría.
 - El plan de auditoría es revisado por el asistente administrativo y aprobado por el gerente.
2. Comunicar oficialmente al proceso a auditar, el inicio del procedimiento de auditoría de calidad y la fecha de reunión de apertura.
3. Cualquier objeción por parte del auditado acerca del plan será verificada por el auditor líder y el auditado.

Responsable: Coordinador de Calidad.

7.3) Ejecución del Plan de Auditoría

1. Reunión de apertura: Realizar la reunión de apertura de la auditoría de calidad, confirmando el plan de auditoría, con la participación de:
 - Responsable de los procesos a auditar.
 - Equipo auditor
 - Auditor líder.
Responder dudas e inquietudes.
2. El equipo auditor inicia trabajo de campo con la lista de verificación (Preguntas a realizar) realizando entrevistas, observación de actividades, revisión de registros, procedimientos entre otras, para recolectar las evidencias.
3. El equipo auditor registra todos los hallazgos en la lista de verificación y luego se reúnen (reunión de balance) para analizarlos y determinar si hay no conformidades detectadas en relación a no cumplimientos afines al S.G.C y no conformidades asociadas a los objetivos de calidad (No se están alcanzando ni se evidencia un plan para su logro), y si hay igualmente observaciones.

Responsable: Auditor Líder y Equipo auditor

7.4) Elaboración del Informe de Auditoría.

Elaborar informe final de auditoría, el cual es entregado a los responsables de los procesos auditados, máximo ocho días después de finalizada la auditoría. Tanto, un representante del grupo auditor, como el responsable del proceso auditado firman el informe como evidencia de aceptación. Este informe servirá como entrada para llevar a cabo la revisión por la dirección y se enviará copia al representante de la dirección. Este documento servirá de base para el plan de mejoramiento del proceso que se construirá de acuerdo con los hallazgos encontrados.

Ver formato Informe de Auditoría Interna de Calidad.

1. Aprobación de la auditoría
Esta se evidenciará con la firma de, auditores, auditado y gerencia.

	COOTRANS CAL	Código: PCO-01
	CONTROL ORGANIZACIONAL	Versión: 02 Página: 6 de 7

2. Realizar reunión de cierre,
Esta es precedida por el auditor líder, participan, equipo de auditores y auditados, en ella se presenta el informe final de auditoria presentando al auditado los hallazgos y las conclusiones de la auditoria, en forma clara y precisa.,

Responsables: Auditor Líder, Equipo auditor y Auditados

7.5) Finalización de la auditoria.

Esta finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoria se hayan realizado y el informe de auditoria aprobado ya este distribuido.

7.5) Seguimiento y verificación de las Acciones Propuestas.

1. Hacer seguimiento a los resultados de la auditoria, revisando documentos y registros generados a partir de la implementación de las acciones. Esta información nos debe indicar que las acciones propuestas permitieron eliminar la causa de los problemas encontrados. Los resultados de la eficacia de las acciones se registran en el formato de acciones correctivas y preventivas. En los casos en que durante el seguimiento el auditor y/o responsable del proceso, considere que las acciones no fueron eficaces, no se realiza el cierre del reporte y el auditado adquiere el compromiso de investigar nuevamente causas y tomar acciones.
2. Archivar y mantener bajo su administración los registros derivados de las auditorias internas de calidad.

Responsables: Gestor de Procesos y Jefes de Procesos

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de calidad.
- Material de Apoyo, Diplomado de HSEQ, ASEUIS.



COOTRANSICAL

Código: PCO-01

CONTROL ORGANIZACIONAL

Versión: 02

Página: 7 de 7

9. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FCO-08	Programación de Auditoria	Gestor de Procesos.	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-09	Plan de Auditorias	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-10	Lista de Verificación	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-11	Informe de Auditoria	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FCO-12	Asistencia a Reunión de Apertura y Cierre.	Gestor de Procesos	Carpeta Control de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APROVACIÓN	APROBADO POR
01	Ver Anexo 1	Marzo de 2009	Gerencia

ANEXO 1

Descripción de los cambios

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agrego los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:



COOTRASCAL	Código: PSC-02
	Versión: 02
SERVICIO AL CLIENTE	Página: 175 de 5

PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir para dar tratamiento al producto/servicio no conforme generado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Cootranscal.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

Este procedimiento inicia con la identificación de un servicio no conforme presentada por un cliente o una persona de la organización hasta presentar el informe correspondiente al cierre de la no conformidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Producto no conforme: El incumplimiento de un requisito de un servicio o proceso del Sistema de Gestión Integrado de **Cootranscal**.

Corrección: Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.

Concesión: Solicitar aprobación al cliente externo o al responsable del proceso para utilizar el producto no conforme.

Reproceso: Consiste en realizarle al producto las operaciones necesarias para que sea acorde con los requisitos.

Reparación: Reemplazar las partes defectuosas del producto que sean necesarias.

Desecho: Destruir el producto no conforme.

Reclasificación: Darle un nuevo uso al producto no conforme para el cual si cumpla los requisitos.

Devolución: En el caso de los productos comprados a los proveedores.

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

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

4. RESPONSABLE

Personal involucrado con el desarrollo del servicio al cliente.

5. NORMAS GENERALES

Todo producto no conforme debe estar registrado y se deben realizar acciones para solucionar las no conformidades, y verificar su solución.

6. NORMAS ESPECIFICAS

- Todas las no conformidades que presenten los clientes en cuanto al servicio, serán recepcionadas y registradas por el jefe de servicio al cliente.
- Todas las no conformidades que presenten los clientes en cuanto a la mercancía, serán recepcionadas y registradas por el jefe seguimiento y seguridad.
- La no conformidad permanecerá abierta mientras no se le haya dado solución a la novedad completamente y no se asegura que no se va a volver a presentar.
- El tiempo requerido para presentar a gerencia, un informe de daños o pérdidas es de un día luego de registrada la no conformidad.

	COOTRANSICAL	Código: PSC-02
	SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 02 Página: 2 de 5

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

7.1) Recepcionar la información del cliente que presenta la no conformidad.

Cuando un cliente posee una inconsistencia por algún motivo el primer medio a utilizar es la llamada telefónica, y los pasos a seguir son:

- Conteste la llamada con una expresión cálida y fresca, diciendo el nombre de la empresa, expresando el saludo según el horario en el que este, e identificándose quien habla. (Cootranscal, buenos días... le saluda Orlando).
- Tome atenta nota sobre la novedad del cliente y regístrela en el formato de quejas y reclamos, solicitándole al cliente toda la información pertinente.

Responsable: Jefe de servicio al cliente.

7.2) Dar tratamiento al Servicio no Conforme.

Una vez recibida la información se agradece al cliente la llamada y se le solicita que nos permita un tiempo prudencial que no debe ser superior a los 20 minutos para darle la respuesta. Si se cumple el tiempo solicitado y no se tiene respuesta; se le debe llamar al cliente nuevamente para informarle que nos conceda unos cuantos minutos mas que no deben ser superior a 30 minutos para que se le de la respuesta.

2. Las quejas y reclamos recibidos por Servicio al cliente son:

- Las no conformidades que se presentan durante el procedimiento de recogidas.
- Mala atención por parte de los auxiliares.
- Mal trato de la mercancía
- Negociación no acordada
- No se recogió la mercancía
- No han pasado dentro del horario acordado
- No se ha hecho entrega del producto en el destino
- Cliente solicitó remesas de despacho y no le llegaron.
- No se ha hecho entrega de la mercancía en el destino.
- Las no conformidades que se presentan durante el proceso de despacho y distribución. ([Ver guía causales de servicio](#))

Responsable: Jefe de servicio al cliente y/o Jefe de Seguridad.

7.3) Donde consultar para dar respuestas al cliente.

Para darle respuesta al cliente se debe tener en cuenta los datos tomados anteriormente, y buscar así:

- Ubica en la carpeta de manifiesto de acuerdo a la fecha el que corresponda a la ruta que se necesita.
- Una vez ubicado el manifiesto; por medio del nombre del Remitente y destinatario buscar la guía o remesa de transporte que soporta este despacho.
- Luego dirigirse a facturación y control de guías, para que les suministren el archivo de guías según la fecha.
- Tomar la guía del archivo dejando una señal para posteriormente archivarla tal cual como se encontró.
- Sacarle fotocopia o enviar por fax según el requerimiento del cliente.
- Al igual que llamar al cliente e informarle la solución a la no conformidad, para que el cliente quede satisfecho por nuestro servicio.
- Una vez dada la solución se debe registrar en el formato de producto no conforme; la respuesta, el nombre de la persona a quien le informo y la hora.
- Si la novedad se presenta durante la entrega de la mercancía, se debe consultar con el vehículo la ubicación y los pormenores que sucedan con la mercancía.



COOTRANS CAL	Código: PSC-02
	Versión: 02
	Página: 3 de 5

- Identificar la acción a tomar correctiva o preventiva dependiendo la situación e informar al jefe del proceso donde se detecto la no conformidad la necesidad de aplicar una acción.

Responsable: Jefe de servicio al cliente y/o Jefe de Seguridad.

7.4) Propuesta de Acciones para la eliminación del servicio No Conforme.

Diligenciar el formato de Acciones correctivas o Acciones preventivas o reporte de Faltantes y Perdidas de Mercancías dependiendo el caso.

Responsable: Jefe del proceso o la persona involucrada.

7.5) Verificar la eliminación del servicio No Conforme.

Verificar la no conformidad, las causas y las acciones a realizar.

- Apoyar al jefe de proceso con las acciones de solución planteadas
- Realizar seguimiento a la no conformidad
- Verificar la solución de la no conformidad
- Realizar cierre de la no conformidad

Responsable: Coordinador de Calidad o Gerente.

7.6) Reporte de faltantes y pérdida de producto no conforme.

1. Recibir la no conformidad del faltante o avería por parte de la persona que lo reporta, registrar los datos pertinentes en el formato [reporte de faltantes y pérdida de producto no conforme](#), en el se debe suministrar toda la información necesaria para su posterior investigación
3. Reunir todos los registros requeridos para soportar la no conformidad
4. Verificar todos los registros que confirme las unidades recogidas y el estado de la mercancía.
 - Verificar la planilla de control de servicio, confirmar las unidades y el estado de la mercancía, que el auxiliar operativo de área que recogió donde el cliente que presenta la novedad.
 - Verificar las copias de las guías (archivo), confirmando la cantidad que unidades que aparecen despachadas por el cliente, el día del despacho con novedad.
 - Verificar la planilla de control de servicio (copia), verificando que la mercancía recibida sea la misma que aparece en la planilla de control de servicio (original) y las guías de despacho.
 - Verificar en el anexo de manifiesto el registro de la remesa con novedad, las unidades despachadas de bodega.
 - Registrar las versiones de las personas implicadas en la no conformidad, (auxiliares operativos de área, auxiliares de servicio viajero, conductor, coordinador de despacho)

Responsable: Asistente Administrativo y/o Jefe de Procesos.

7.7) Análisis de la información.

1. Analizar la anterior información para determinar en cual proceso se presenta la causa raíz de la no conformidad, con base a los resultados de la investigación, se determinar la solución y los responsables.
2. Informar por escrito al cliente destinatario o el cliente remitente la no conformidad, dependiendo la gravedad del daño o la pérdida, incluyendo copia de la guía, del cata porte si la lleva, y copia de denuncia (en caso de pérdida)
3. Solicitar al cliente una reclamación y cuenta de cobro de la mercancía averiada o extraviada en el menor tiempo posible con el fin de generar la respectiva indemnización; entregar la documentación respectiva a gerencia.

	COOTRANS CAL	Código: PSC-02
	SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 02 Página: 4 de 5

Responsable: Coordinador de Calidad y Asistente Administrativo.

7.8) Manejo de la información

- Recopilar toda la documentación mencionada anteriormente
- Anexar todas las copias de los registros al reporte de faltantes y perdida de producto no conforme.
- Registrar en el sistema todas las no conformidades presentadas por pérdidas o averías, teniendo en cuenta, la fecha, novedad, cliente, ciudad, valor del daño e implicados.
- Recibir la reclamación del cliente y la cuenta de cobro (factura), fotocopiar y anexar al reporte de faltantes y perdida de producto no conforme.
- Entregar original de factura o cuenta de cobro a gerencia para aprobación de cancelación.
- Entregar a gerencia el reporte, con todos los soportes

Responsable: Asistente Administrativo y Coordinador de Calidad.

7.8) Análisis de la Investigación por la Dirección.

- Analizar los resultados de la investigación, determinar y autorizar descuento a implicados.
- Regresar reporte al gestor de procesos con la solución aprobada.

7.9) Ejecución de los resultados de la Investigación

- Enviar al coordinador de recurso humano, copia de los resultados de la investigación y solución aprobada, valor a pagar por la no conformidad y personal implicado para el descuento.
- Realizar la verificación de la corrección del servicio no conforme, para registrar la aprobación del servicio.
- Entrega copia físico al auxiliar contable, del valor a pagar por la no conformidad y personal implicado para el descuento y numero de documento soporte (factura cliente o cuenta de cobro).
- Archivar las no conformidades resueltas por un periodo de un año para soportar cierre de no conformidades y realizar Programas de prevención de Servicios No Conformes.

8.) Consultas de los implicados y capacitación a estos mismos.

- Informar al personal implicado en la no conformidad, los resultados de la investigación de la novedad, el valor cancelar por la indemnización y la modalidad de descuento para el pago.
- Analizar los resultados y realizar capacitaciones al personal referentes a la prevención y la toma de conciencia de Ceros Daños.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2008
- Material de Apoyo, Diplomado de HSEQ, ASEUIS.

	COOTRANS CAL	Código: PSC-02
	SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 02
		Página: 5 de 5

9. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FSC-06	Registro de quejas y reclamos	Jefe de Servicio al cliente	Carpeta de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FPM-07	Reporte de faltantes y perdidas	Asistente Administrativo	Carpeta Documentos y Sistema.	1 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
GSC-09	Guía de Causales de servicio	Jefe de Servicio al cliente	Carpeta de Documentos y Sistema.	1 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FSC-03	Remesas de Transporte	Jefe de control de Papelería	Archivador	5 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APROVACIÓN	APROBADO POR
01	Ver Anexo 1	Marzo de 2009	Gerencia

ANEXO 1

Descripción de los cambios

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agrego los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANSICAL	Código: PPM-01
	PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 02 Página: 1 de 3

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para la definición e implementación de las acciones correctivas y acciones preventivas que eliminen la causa de no conformidades detectadas y no conformidades potenciales, con el fin de generar mejora continua al Sistema de Gestión de la Calidad de Cootranscal.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable en la identificación, análisis, tratamiento y cierre de no conformidades actuales y potenciales identificadas en el sistema de Gestión Integrado y sus procesos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito definidos dentro de los documentos del S.G.I.

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

Eficacia: Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (es decir cumplir con lo planeado).

4. RESPONSABLE

Jefe de cada proceso donde tiene lugar la no conformidad.

5. NORMAS GENERALES

Las acciones correctivas planteadas deben ser solucionadas en un periodo de tiempo no superior a tres meses.

1. La persona encargada de realizar las auditorias de seguimiento y el cierre a la acción correctiva es el gestor de procesos.
2. Las acciones correctivas y/o preventivas podrán ser propuestas por cualquier persona de la organización y canalizadas a través de los jefes de procesos en los cuales se presente la no conformidad también por las quejas y reclamos que los clientes presenten a servicio al cliente y a la asesora comercial en las visitas pos-venta que realice.
3. También estas acciones correctivas y/o preventivas son resultado de las auditorias internas y externas por parte del ICONTEC que se realicen en la empresa según la programación de S.G.C.

6. NORMAS ESPECIFICAS

Las mejoras generadas por los procesos son comunicadas al Coordinador Calidad quien las registra en el formato FPM-09 Acciones de Mejora. El seguimiento a la ejecución de la Acción de Mejora es realizado por el Gerente o Coordinador de Calidad.



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

7.1) Identificar la No Conformidad real o potencial.

Identificar la no conformidad real o potencial, relacionada con el cliente, el servicio, el S.G.I. y sus procesos, reportándola al Coordinador Calidad, teniendo en cuenta que:

1. Las no conformidades potenciales se generan del análisis de información.
2. Las no conformidades reales se generan de un problema detectado u otra situación indeseable

Responsable: Cualquier persona de la empresa.

7.2) Determinar la conveniencia de la solución de la No Conformidad Real o Potencial

Determinar la viabilidad de una acción correctiva o acción preventiva teniendo en cuenta aspectos económicos, técnicos o repercusiones para la empresa.

7.3) Registrar no conformidad real o potencial

Si la Acción Correctiva o la Acción Preventiva es viable, el Líder del Proceso solicita al Coordinador Calidad el formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas y redacta la no conformidad en forma clara y precisa.

Responsable: Gerente o Coordinador de Calidad.

7.4) Analizar las causas de la no conformidad real o potencial

Analizar las causas raíces que originan la no conformidad real o potencial, para lo cual se recomienda utilizar la técnica de los tres (3) por qué?. Se evidencia éste análisis en el formato de Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas.

Responsable: El jefe del proceso o las personas involucradas.

7.5) Definir corrección y acción correctiva o acción preventiva

Establecer las correcciones y Acciones Correctivas, Acciones Preventivas a realizar para eliminar la causa de la No Conformidad real o potencial especificando en el formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas:

1. Actividades a realizar
2. Responsable de ejecutar las actividades
3. Fecha límite de cumplimiento de la Acción Correctiva o Acción Preventiva.

Tener en cuenta que las Acciones Correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y las Acciones Preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El Gerente o el Coordinador de Calidad registran la fecha límite de cumplimiento del plan de acción en el formato de Acciones Correctiva y Preventivas.

Responsable: Responsable de proceso, Coordinador de Calidad.

7.6) Ejecutar la corrección y acción correctiva, acción preventiva

Ejecutar la corrección y Acción Correctiva, Acción Preventiva definida en el plan de acción del formato Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

Responsable: Personal asignado.

7.7) Efectuar la verificación de la corrección y acción correctiva, acción preventiva

Realizar la verificación a la ejecución de la corrección y las acciones correctivas, acciones preventivas, evidenciándolo en la columna seguimiento del formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas teniendo en cuenta: incluir la actividad, responsable y fecha para evidenciar el cumplimiento del plan de acción.

Responsable: Coordinador de Calidad y Responsable del jefe del proceso.



COOTRANS CAL	Código: PPM-01
PLANEACIÓN Y MEJORA	Versión: 02
	Página: 3 de 3

7.8) Evaluar la eficacia de la acción correctiva y acción preventiva

Verificar la eficacia de la Acción Correctiva o Acción Preventiva implementada. Registrar el monitoreo evidenciándolo en la columna seguimiento del formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas teniendo en cuenta: incluir la actividad, responsable y fecha para evidenciar la eficacia del plan de acción. Si la acción no fue eficaz se repite el procedimiento desde la Actividad 7.4. Analizar las Causas de la No Conformidad.

Responsable: Gerente o Coordinador de Calidad.

7.9) Cerrar la acción correctiva o acción preventiva

Si la acción fue eficaz presentarla al Gerente para su cierre, evidenciando el mismo con la firma del Gerente en el Formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. El Coordinador Calidad registra el cierre en el Formato de Acciones Correctivas y Preventivas.

Responsable: Gerente o Coordinador Calidad.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001: 2008
- Material de Apoyo, Diplomado de HSEQ, ASEUIS.

9. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FPM-04	Formato de Acciones Correctivas	Jefe de Servicio al cliente	Carpeta de Documentos y Sistema.	2 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje
FPM-03	Formato de Acciones Preventivas	Asistente Administrativo	Carpeta Documentos y Sistema.	1 años	Archivadores carpeta de uso exclusivo del responsable	Destruir	Reciclaje

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE APROVACIÓN	APROBADO POR
01	Ver Anexo 1	Marzo de 2009	Gerencia

ANEXO 1

Descripción de los cambios

- Se explica más a detalle el objetivo, alcancé, las actividades a desarrollar en el procedimiento.
- Se agregan algunos términos y definiciones para mayor entendimiento del procedimiento.
- Se agregan los documentos de referencia, son aquellos que se usaron para elaborar el procedimiento
- Se agrego los registros asociados al proceso.
- Se agrega el control de cambios del procedimiento.

11. FIN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ANEXO C
CARACTERIZACIÓN DE LOS
PROCESOS

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN COMERCIAL	Versión: 02 Página: 1 de 2	

PROCESO	COMERCIAL	REQUISITOS ISO 9001:2008	4,1 - 4,2,1 - 5,2 - 7,1 - 7,2 - 8,2,1 - 8,2,4
OBJETO	Realizar funciones de prevente, venta y posventa de los servicios ofrecidos por la empresa, con el fin de adquirir nuevos clientes para así aumentar el nivel de Ventas de la empresa y lograr un posicionamiento en el mercado.		INICIA: Cuando se identifica el cliente para hacer el acercamiento mediante la investigación de mercadeo. TERMINA: Cuando el cliente deja de solicitar el servicio, no antes de verificar la causa de la deserción mediante el servicio Posventa de este mismo.
RESPONSABLE	Asesor(a) Comercial		ALCANCE: Aplica para los Clientes de cuenta corriente, contado y contra entrega.
RECURSOS	Recurso humano, papelería, equipo computo, equipo de comunicación, directorio telefónico y pagina Web.		PARTICIPAN: Asesor comercial, Gerente, Coordinador de recogidas, coordinador operativo, Facturación, Control Documental y Servicio al Cliente.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Asesor(a) comercial	Investigación de Mercados	Canalizar información a través de servicio al cliente, directorio telefónico, referencias comerciales o por solicitud del mismo cliente.	Identificar la persona o la empresa a la cual se debe dirigir.	Persona Jurídica o Persona Natural
	Visita logística Prospección	Realizar la Visita de Prospección al Cliente Potencial	Obtener información de la necesidad y expectativas del cliente en cuanto el servicio de transporte de mercancía	Asesor(a) Comercial
Cientes Potenciales	Expectativas del servicio	Verificar y analizar la información del cliente en el registro de visita logística para determinar si la empresa puede suplir sus necesidades y expectativas	Información del cliente analizada	Asesor(a) Comercial y Gerente
Asesor(a) comercial	Portafolio de Servicios	Dar a conocer nuestros Beneficios a través del Portafolio de Servicios	Seguimiento de la propuesta y del portafolio del servicio de COOTRANSICAL	Cliente
	Acuerdo Comercial	Identificar los parámetros de negociación con el cliente.	Cierre de Negociación	Organización
	Formato de ingreso de Nuevo cliente	Comunicar a los demás funcionarios involucrados de la gestión del servicios el ingreso del cliente nuevo	Registro del Ingreso del Cliente Nuevo	Gerente, Coordinador de Recogidas, Coordinador de Operativo, Control Papelería y Servicio al Cliente
Cientes	Mantenimiento Pos- Venta	Visitar los clientes activos para verificar la conformidad en el servicio y atender las solicitudes del cliente en cuanto a nuevas propuestas de servicios	Sugerencias, quejas, reclamos o Servicio No conforme	Asesor(a) Comercial
Jefe de Facturación	Facturas	Realizar la recuperación de cartera	Confirmación de Pagos de Facturas	Cientes
Asesor(a) comercial	Datos de Información de cada mes	Cumplir con el informe de medición de indicadores de la parte comercial	Informe de Medición del Procesos Comercial	Gestor de Procesos y Gerente
Servicio ala Cliente	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Verificar que las no conformidades expuestas en la encuesta de satisfacción al cliente, se le de solución, evitando que esto pueda afectar la relación comercial.	Satisfacción del cliente	Gestión de procesos

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN COMERCIAL	Versión: 02	
		Página: 2 de 2	

PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Estabilidad de los Clientes	Ingreso de Clientes Nuevos
Ventas Reales	Clientes Inactivos
Metas propuestas para cada Indicador	Cumplimiento del pronósticos de Ventas
Satisfacción del Cliente	Efectividad en la recuperación de Cartera
Benchmarking.	Seguimiento Diario de Despachos de Clientes

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Servicio al Cliente	Procedimiento de Mercadeo	Acuerdo Comercial Suscrito
Revisión por la Dirección	Procedimiento de Ventas	Visitas Logística de Prospección
Recolección y Zonificaron	Procedimiento de Selección de Clientes	Programador de Vistas Logísticas
Despacho y Distribución	Portafolio de Servicios	Modificaciones de Negociaciones
Facturación y Control de Papelería	Tarifas de Precios	Ingreso de Nuevos Clientes
Gestión de Recursos Humanos	Parámetros de Negociación	Conocimiento del Cliente
Seguimiento, Seguridad y Comunicación	Mercancía con restricción	Reporte de Inactividad de los Clientes
Compras y Subcontratación	Factura de Transporte	
Control Organizacional.	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Directorio Telefónico	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 02	
		Página: 1 de 2	

PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE	REQUISITOS ISO 9001:2008	5,2 - 7,2,1- 7,2,2 - 7,2,3 - 7,5,1 - 7,5,3 - 8,2,1
OBJETO	Tener comunicación continua con el cliente para atender y solucionar de manera eficaz y oportuna las quejas y reclamos presentadas por los clientes, dentro de la Gestión de la prestación del servicio de transporte de mercancías.		INICIA: Cuando se establece contacto con el cliente.
			TERMINA: Cuando se logra satisfacer al cliente en su necesidad.
RESPONSABLE	Jefe de Servicio al Cliente, Jefe de Seguimiento, Seguridad y Comunicación		ALCANCE: Aplica para los clientes de cuenta corriente, contado y contra entrega
RECURSOS	Recurso humano, Equipos de comunicación, Papelería, Listado de clientes con su debida información, Directorio Telefónico y Mobiliario		PARTICIPAN: Gerente, Coordinador de Calidad, Coordinador de Recogidas, Asistente Administrativo, Asesora Comercial, Auxiliares Operativos de Área y Jefe de Seguridad y Comunicación.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Clientes	Solicitud de Recogida de Mercancía	Registrar la información correspondiente a, Nombre del Cliente, hora de recogida, Unidades a Recoger y Dirección	Reporte al Coordinador de Recogidas	Coordinador de Recogidas
Novedades Diligenciadas	Novedades de la operatividad	Realizar el reporte de las novedades a los clientes de una forma convincente.	Comunicación	Clientes
Clientes	Solicitud de tiempo de entrega de la mercancía	Comunicarle al solicitante de la información el tiempo aproximado de la hora de entrega de su mercancía	Solicitud de tiempo reportada	Clientes
Clientes	Llamadas	Atender amablemente las llamadas de los clientes y enviar correos por servicio cuando se requiera	Retroalimentación de Información	Clientes
Jefe de Servicio al Cliente	Datos de Información de cada mes	Cumplir con el informe de medición de indicadores de la parte de Quejas y Reclamos.	Informe de Medición del Procesos Comercial	Gestor de Procesos y Gerente
Servicio ala Cliente	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Verificar que las no conformidades expuestas en la encuesta de satisfacción al cliente, se le de solución, evitando que esto pueda afectar la relación comercial.	Satisfacción del cliente	Gestión de procesos



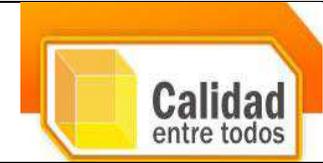
COOTRANS CAL

CARACTERIZACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 2 de 2



PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Solución de Quejas y Reclamos.	Encuestas de Satisfacción del Cliente.
Clientes Satisfechos	Solución de Quejas y Reclamos.
Metas propuestas para cada Indicador	
Satisfacción del Cliente	
Reporte de novedades a tiempo.	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Procedimiento de Servicio al Cliente	Reporte de mercancía pendiente por despachar.
Revisión por la Dirección	Procedimiento de Servicio No Conforme.	Encuesta de Satisfacción de Clientes.
Compras y Subcontratación	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Remesas Contado, Contra Entrega y Crédito
Despacho y Distribución	Lista de Clientes	
Facturación y Control de Papelería		
Control Organizacional		
Seguimiento, Seguridad y Comunicación		
Recolección y Zonificaron		
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Directorio Telefónico	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

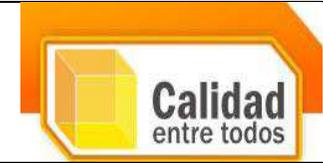


COOTRANS CAL
**CARACTERIZACIÓN COMPRAS Y
 SUBCONTRATACIÓN**

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 1 de 2



PROCESO	COMPRAS Y SUBCONTRATACIÓN	REQUISITOS ISO 9001:2008	4.1 - 5.2 - 6.1 - 7.1 - 7.2.1 - 7.4 - 7.5.1 - 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5
OBJETO	Gestionar los requerimientos necesitados por la empresa en la adquisición de bienes o servicios de mantenimiento y servicios subcontratados para las recogidas urbanas, cumpliendo con las especificaciones requeridas en el momento oportuno, en las cantidades requeridas, en el lugar indicado y con precios favorables.		INICIA: Cuando se identifica la necesidad de contratar un servicio, mantenimiento o la compra de algún bien.
			TERMINA: Cuando se realiza la verificación de la compra o de a solicitud
RESPONSABLE	Coordinador de Recogidas y Jefe de Infraestructura		ALCANCE: Aplica a los proveedores de suministros de bienes o servicios
RECURSOS	Recurso humano, Equipos de comunicación, Papelería, Listado de clientes con su debida información, Directorio Telefónico y Mobiliario		PARTICIPAN: Gerente y Conductores.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.	Solicitud de un servicio de mantenimiento o suministro	Contactar listado proveedores de servicios de mantenimiento y suministros	solicitud de servicio o de suministro	Proceso el cual necesito el servicio de mantenimiento o suministro
	Solicitud de un servicio de mantenimiento o suministro	Seleccionar proveedor	Proveedor seleccionado	Clientes
	Proveedores contactados	Solicitar cotización y evaluar propuesta	Proveedor seleccionado	Clientes
	Proveedor Seleccionado	Documentos revisados y Aprobados	Proveedor Aprobado	Clientes
Gestión de Calidad	Re-evaluar al proveedor	Re-evaluar proveedor	Aprobación del Proveedor	Procesos Seleccionado
Recolección y zonificación, despacho y distribución, gestión de infraestructura, servicio al cliente,	Solicitud de servicio de transporte	Seleccionar proveedor	lista de proveedores aprobados	Recolección y Zonificación, Despacho y distribución
Gestión de procesos	Reevaluar al Proveedor	Documentos revisados y Reevaluarlo	Proveedor reevaluado	Recolección y Zonificación, Despacho y distribución

	COOTRANS CAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN COMPRAS Y SUBCONTRATACIÓN	Versión: 02	
		Página: 2 de 2	

PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Cumplimiento de las condiciones pactada con los proveedores	Evaluación de proveedores de servicios
Garantías de los Servicios y/o Producto.	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial		Reporte de mercancía pendiente por despachar.
Revisión por la Dirección	Guía Evaluación de proveedores.	Encuesta de Satisfacción de Clientes.
Recolección y Zonificaron	Registro de proveedores de servicio.	Remesas Contado, Contra Entrega y Crédito
Despacho y Distribución	Listado de proveedores aprobados.	
Facturación y Control de Papelería	Datos vehículo y conductor.	
Control Organizacional	Condiciones para la prestación del servicio.	
Seguimiento, Seguridad y Comunicación	Formulario de Registro de provee.	
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Código nacional de transito	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:



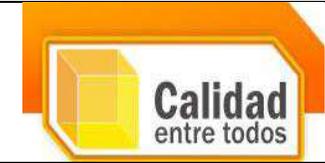
COOTRANS CAL

CARACTERIZACIÓN RECOLECCIÓN Y ZONIFICACIÓN

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 1 de 2



PROCESO	RECOLECCIÓN Y ZONIFICACIÓN	REQUISITOS ISO 9001:2008	4.1- 5.2 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5
OBJETO	Recoger y clasificar las mercancías resultado de las solicitudes de los clientes de acuerdo a las condiciones pactadas		INICIA: Solicitud de recogida del cliente.
			TERMINA: Llegada y clasificación de la mercancía en bodega.
RESPONSABLE	Coordinador de Recogidas		ALCANCE: Aplica para las recogidas de los clientes, cuenta corriente, contado y contra entrega.
RECURSOS	Recurso humano, papelería, sistema de comunicación, vehículos, calculadora, computador, impresoras, herramientas mecánicas, bascula, flexo metros.		PARTICIPAN: Contratistas, auxiliares operativos de área, conductores, servicio al cliente.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
servicio al cliente	Vehículos disponibles para la recolección y distribución al destino.	Lista de vehículos y verificación de los mismos para la recolección y distribución.	Planilla de control y servicio FSC-02 Planilla de programación de vehículos viajeros.	recolección y clasificación
Cliente	Confirmación de recogidas de mercancía	Lista de programación de recogidas verificadas telefónicamente	Planilla de control y servicio FSC-02	recolección y clasificación
Cliente	mercancías recogidas	verificación y recibo de mercancías en bodega, Elaboración de guías FSC-05	Mercancía clasificada y listas junto con la guía para el cargue.	despacho y distribución
recolección y Zonificación	Programar los vehículos asignados para las rutas	Clasificar la guía o remesa de transporte de acuerdo al destino de cada una de las mercancías.	Manifiesto de transporte Anexo de manifiesto de transporte guías de transportes listas para el cargue.	despacho y distribución
recolección y Zonificación	Elaboración de guías o remesas de viajes.	diligenciar el formato llenando todos los datos suministrados en la remesa de transporte	Guía o remesas de transporte	despacho y distribución
recolección y Zonificación	elaboración de planilla de viaje y manifiesto de carga	llenar la respectiva planilla y manifiesto de carga de acuerdo con la ruta y con las remesas que lleva el vehículo	Planilla de viaje y manifiesto de carga	despacho y distribución
Servicio ala Cliente	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Verificar que las no conformidades expuestas en la encuesta de satisfacción al cliente, se le de solución, evitando que esto pueda afectar la relación comercial.	Satisfacción del cliente	Gestión de procesos

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN RECOLECCIÓN Y ZONIFICACIÓN	Versión: 02	
		Página: 2 de 2	

PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Estabilidad de los Clientes.	Clientes pendientes por recoger
Cumplimiento de la hora de recogida.	
Satisfacción del Cliente	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Servicio al Cliente	Procedimiento de Recolección y Zonificación.	Planillas de Control de Servicio de recogidas.
Revisión por la Dirección	Mercancías con restricción para el Transporte.	Remesas Diligenciadas.
Control Organizacional	Guía de preservación del producto.	Registro del incumplimiento de Recogidas
Despacho y Distribución	Guía o remesas de transporte.	
Facturación y Control de Papelería	Planilla de control de servicio.	
Gestión de Recursos Humanos	Legalización fletes de contado.	
Seguimiento, Seguridad y Comunicación	Planilla de viaje o anexo de manifiesto.	
Compras y Subcontratación	Manifiesto de carga	
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Directorio Telefónico	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN DESPACHOS Y DISTRIBUCIÓN	Versión: 02	
		Página: 1 de 2	

PROCESO	DESPACHOS Y DISTRIBUCIÓN	REQUISITOS ISO 9001:2008	4.1 - 5.2 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5
OBJETO	Realizar los cargues de mercancías en los vehículos y las entregas de las mismas a los clientes destinatarios según las condiciones pactadas con los clientes remitentes.		INICIA: Con el cargue de las mercancías a cada uno de los vehículos asignados para la ruta. TERMINA: Cuando se entrega los cumplidos de la mercancía entregada o pendiente por entregar.
RESPONSABLE	Jefe Operativo y Jefe de Despachó.		ALCANCE: Este procedimiento aplica para las mercancías de los clientes de cuenta corriente, contado y contra-entrega.
RECURSOS	Recurso humano, papelería, Sistema de comunicación, vehículos, sistema de computo, Herramientas Manuales, Herramientas mecánicas		PARTICIPAN: Coordinador Operativo, Auxiliares de Servicio viajero, Seguimiento y Seguridad, Conductores.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Recolección y Clasificación	Cargue de mercancías a los vehículos	Clasificar las mercancías en cada uno de los vehículos asignados, ver guía condiciones para el manejo de mercancías, ver guía de preservación del producto.	vehículos cargados	despacho y distribución
Jefe Operativo	Programar los vehículos asignados para las rutas viajeras	Clasificar la guía o remesa de transporte de acuerdo al destino de cada una de las mercancías.	Manifiesto de transporte Anexo de manifiesto de transporte guías de transportes listas para el cargue.	despacho y distribución
recolección y Zonificación	Elaboración de guías o remesas de viajes.	diligenciar el formato llenando todos los datos suministrados en la remesa de transporte	Guía o remesas de transporte	despacho y distribución
recolección y Zonificación	elaboración de planilla de viaje y manifiesto de carga	llenar la respectiva planilla y manifiesto de carga de acuerdo con la ruta y con las remesas que lleva el vehículo	Planilla de viaje y manifiesto de carga	despacho y distribución
despacho y distribución	Mercancías en destino	Desplazar los vehículos a las rutas y entregar la mercancía a su destinatario, ver guía para legalización de cumplidos y guía para manejo de reexpediciones.	mercancía entregada y guía o remesa de transporte firmada	Facturación
servicio al cliente	Seguimiento y ubicación de vehículos en ruta.	comunicación constante con los vehículos en ruta comprobando su ubicación por el sistema satelital de control y seguimiento de vehículos en ruta	reporte de novedades y ubicación de vehículos	cliente

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN DESPACHOS Y DISTRIBUCIÓN	Versión: 02	
		Página: 2 de 2	

PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Cargues de Vehículos sin novedades.	Eficiencia en el despacho de mercancías.
Solución de Novedades en el cargue	
Vehículos cargados según el tiempo establecido.	
Eficiencia en el diligenciamiento del formato de novedades	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Procedimiento de Despachos y Distribución	Registro de novedades operativas
Revisión por la Dirección	Anexo de Manifiesto	Anexos de Manifiestos
Recolección y Zonificaron	Inspección Preoperacional	Remesa de Transportes.
Compras y Subcontratación	Registro de novedades	Registro de control de Operatividad Viajera
Facturación y Control de Papelería	Reporte de viajes	
Control Organizacional	Control de seguridad diaria	
Seguimiento, Seguridad y Comunicación	planilla de control de operatividad viajera	
Recolección y Zonificaron		
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Manifiestos de Carga	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	COOTRANSICAL	Código: CCM-15	
	CARACTERIZACIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS Y FACTURACIÓN	Versión: 02	
		Página: 1 de 2	

PROCESO	CONTROL DOCUMENTAL Y FACTURACIÓN	REQUISITOS ISO 9001:2008	4.1 - 5.2 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5.1 - 7.5.3
OBJETO	Controlar la documentación concerniente al servicio de transporte de carga y logística y coordinar con los auxiliares viajeros la recuperación de la misma.	INICIA: Desde el Diligenciamiento y verificación de remesas.	
		TERMINA: Cuando se hace entrega de la factura al cliente.	
RESPONSABLE	Jefe de Control de Documentos y Jefe de Facturación.	ALCANCE: Aplica a todos los clientes.	
RECURSOS	Recurso humano, papelería, Sistema de comunicación, sistema de computo, Herramientas Manuales, Herramientas mecánicas	PARTICIPAN: Jefe de facturación, auxiliar administrativo, Auxiliares Viajeros, mensajero	

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Cientes o Auxiliares Operativos	Solicitud de Remesas	Imprimir la cantidad de remesas solicitadas	Cumplimiento de la Solicitud	Cientes o Auxiliares Operativos
Cientes	Solicitud del servicio	Diligenciamiento de las remesas de cualquier forma de pago.	Registro de las Remesas	Jefe de Despachos
Digitador	Remesas diligenciadas y Carta Portes	Realización del anexo de manifiestos	Anexo de Manifiesto	Jefe de Control de Documentos y Jefe de Seguridad, Seguimiento y distribución
Auxiliares Viajeros	Remesas o Guías	Entrega de Mercancías al Cliente destinatario	Legalización de las remesas	Jefe de Control de Documentos.
Jefe de Control de Documentos	Remesas Legalizadas	Verificación de la legalización de las remesas y Documentos Anexos	Descargue de las remesas con los manifiestos	Facturación
Facturación	Remesas de Facturación y los documentos anexos	Realización de la liquidación del servicio y la elaboración de las Facturas.	Factura	Cliente Remitente.



COOTRANSICAL

CARACTERIZACIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS Y FACTURACIÓN

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 2 de 2



PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Legalización de las remesas.	Eficiencia de los auxiliares en la legalización de las remesas.
Legalización de los Carta Portes	Eficiencia en la recuperación de la Papelería
Facturación a tiempo	Eficiencia en la realización de Facturas.
Eficiencia	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Procedimiento de Descargue de Remesas	Anexos de Manifiestos
Revisión por la Dirección	Procedimiento liquidación de Remesas	Legalización de las Remesas
Recolección y Zonificaron	Remesas de transporte	Legalización de los Carta portes
Compras y Subcontratación		Facturas de Cobro
Despacho y Distribución		
Control Organizacional		
Seguimiento, Seguridad y Comunicación		
Gestión de Recurso Humano		
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	No aplica.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:



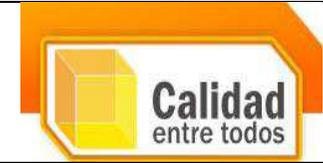
COOTRANS CAL

CARACTERIZACIÓN SEGURIDAD, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 1 de 2



PROCESO	SEGURIDAD, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REQUISITOS ISO 9001:2008	5,2 - 7,2,1- 7,2,2 - 7,2,3 - 7,5,1 - 7,5,3 - 8,2,1
OBJETO	Tener comunicación continua con el cliente con el fin de mantenerlos informados acerca del servicio, de la entrega y ubicación tanto de la mercancía como del vehículo.		<p>INICIA: Cuando se establece contacto con el cliente.</p> <p>TERMINA: Cuando se logra satisfacer al cliente en su necesidad.</p>
RESPONSABLE	Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación.		ALCANCE: Aplica para los clientes de cuenta corriente, contado y contra entrega
RECURSOS	Recurso humano, equipo de comunicación (Celular, Avantel), equipo de computo (Software Satelital GPS), papelería.		PARTICIPAN: Conductores, Vigilantes, Auxiliares Viajeros, Coordinador de Calidad.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Jefe Operativo	Programación de las rutas Viajeras.	Seguimiento mediante la comunicación por avantel o celular al vehículo.	Diligenciamiento de los reportes de Los Vehículos	Jefe de Seguridad, Seguimiento y Comunicación
Conductores y Auxiliares Viajeros	Llegada a la Ciudad de Destino	Canalizar las novedades y registrarlas producidas en el reparto de la mercancía.	Control de Mercancía de rutas viajeras y Control de Gastos	Soporte operativo
Soporte operativo	Control de Mercancía de rutas viajeras recibidas en bodega	Verificar la mercancía que viene por devolución, averiada o Mercancía que vuelve y viaja	Diligenciamiento del reporte	Jefe de Servicio al Cliente



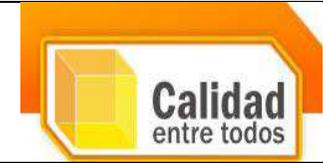
COOTRANS CAL

CARACTERIZACIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS Y FACTURACIÓN

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 2 de 2



PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Diligenciamiento de los Reportes de los conductores.	Eficiencia en la entrega de la Mercancía
Mercancía retrazada en la entrega	
Cumplimiento en la hora de salida de los Vehículos	
Soluciones a las novedades presentadas en el reparto	
Comunicación con el cliente remitente en cuanto a las novedades de reparto	

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Procedimientos de seguimientos de Vehículos	Anexos de Manifiestos
Revisión por la Dirección	Procedimiento de Documentación en General.	Registros de la comunicación con el cliente
Recolección y Zonificaron	Procedimiento de entrega de mercancías	Registros del seguimiento a los Vehículos
Compras y Subcontratación	Procedimientos de seguridad interna	Registros de las novedades del reparto
Despacho y Distribución		
Control Organizacional		
Control de Documentos		
Gestión de Recurso Humano		
	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Manual del Sistema Satelital.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:



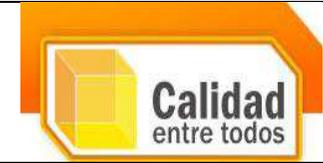
COOTRANSICAL

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 1 de 2



PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	REQUISITOS ISO 9001:2008	4,2,3 -4,2,4 5,5,1- 5,5,3 -6,2 - 6,2,1 - 6,2,2 - 6,4 - 8,2,3 - 8,2,4 -8,4 - 8,5
OBJETO	Seleccionar, constatar y evaluar el personal de la organización con el fin de que cumplan las expectativas necesarias para un buen desempeño.		INICIA: Cuando se requiera cubrir una vacante, Cuando se identifica la necesidad de una capacitación TERMINA: Cuando se contrata la persona, Cuando se realice la evaluación de eficacia de la capacitación
RESPONSABLE	Jefe de Recursos Humanos		ALCANCE: Aplica para todo el personal de Cootranscal
RECURSOS	Recurso humano, papelería, Equipo comunicación., Equipo de computo.		PARTICIPAN: todo el personal de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidad de personal	Establecer la necesidades del talento humano en la empresa	Necesidades establecidas	Jefe de proceso
	Necesidades establecidas	Establecer el cumplimiento de los requisitos del personal que se vaya a vincular a la empresa	Control Interno	Todos los procesos
	control interno	Establecer el proceso de convocatoria y selección del personal	Selección del personal	
	Personal seleccionado	Ejecutar los tramites de la vinculación del personal	Personal Vinculado	
	Personal Vinculado	Verificar que se realice el proceso de inducción al personal vinculado a la empresa.	Personal competente	
	Necesidad de Capacitación	Verificar la necesidad de cada dependencia la capacitación del personal	Informe del personal que requiere ser capacitado	Gestor de procesos
	Necesidad de Bienestar	Administrar los programas de bienestar del talento humano	Informe sobre las necesidades para el cumplimiento de sus necesidades	Todos los procesos
Jefe de proceso	Actos disciplinarios del personal	Establecer el procedimiento de la sanción disciplinaria	Ejecución de la sanción	Aplicaciones de Acciones Correctivas y Preventivas
Gestión de Calidad	Control de Registros	Gestión documental	Plan de mejoramiento	Gestión de Procesos



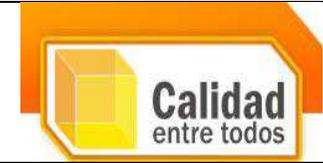
COOTRANSICAL

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 2 de 2



PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Desempeño de las funciones de cada personal	Índice de Ausentismo
Cumplimiento del Perfil del cargo.	Rotación de Personal
	Indicador de Accidentes Laborales
	Cumplimiento del programa de capacitación al personal

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Programa del desarrollo del talento humano	Hojas de Vida de los funcionarios
Revisión por la Dirección	Requisición de personal	Contrato Laboral
Recolección y Zonificaron	Requisición de Capacitación.	Manual de Funciones
Compras y Subcontratación	Evaluación del periodo de prueba.	Asistencia a Capacitaciones.
Despacho y Distribución	Lista de Empleados.	
Control Organizacional	Novedades del Funcionario	
Control de Documentos	Novedades Nomina.	
Servicio al Cliente	Requisición de Uniforme.	
Facturación y Control Documental	DOCUMENTOS EXTERNOS	
	Formatos de Ingreso a las Entidades de salud y riesgos.	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

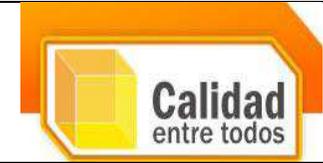


COOTRANSICAL
**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE
 INFRAESTRUCTURA**

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 1 de 2



PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	REQUISITOS ISO 9001:2008	4,2,3 -4,2,4 5,5,1- 5,5,3 -6,2 - 6,2,1 - 6,2,2 - 6,4 - 8,2,3 - 8,2,4 -8,4 - 8,5
OBJETO	Mantener en perfecto estado la infraestructura y el funcionamiento de los vehículos para la prestación del servicio, garantizando la calidad del mismo.		INICIA: Cuando se identifica la necesidad de realizar un mantenimiento o revisión a un vehículo, instalación, equipo de oficina o herramienta de trabajo TERMINA: Cuando se realiza la reparación satisfactoriamente.
RESPONSABLE	Jefe de Infraestructura		ALCANCE: Aplica a los vehículo, instalación, equipo de oficina o herramienta de trabajo de la empresa.
RECURSOS	Vehículos, Recurso humano, papelería, equipos de comunicación		PARTICIPAN: Gerente, conductor, jefe de operaciones logísticas.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Conductor	Mantenimiento preventivo	realización de los mantenimientos preventivos diaria y semanalmente, programados en el mes	mantenimientos preventivos vehículos	Despacho y distribución, recolección y clasificación
Conductor, Jefe de Mantenimiento	Necesidad de mantenimiento de vehículo	realización del mantenimiento o revisión por el proveedor de servicios	mantenimiento realizado	Despacho y distribución, recolección y clasificación, contable financiero.
gestión de recurso humano	Mantener aseada las instalaciones	realizar aseo en la bodega, mantenimiento de estibas y aseo en los baños	horario de aseo	Jefe Operativo
Jefe de Proceso	Mantenimiento de instalaciones, equipos de oficina o herramientas de trabajo	Realización del Mantenimiento de instalaciones, equipos de oficina o herramientas de trabajo	mantenimiento realizado	Jefe de Proceso



COOTRANS CAL
**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE
 INFRAESTRUCTURA**

Código: CCM-15

Versión: 02

Página: 2 de 2



PARÁMETROS DE CONTROL	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Desempeño de las funciones del Conductor	Siniestros
Desempeño del parque automotor	Desempeño del Parte Automotor
	Rendimiento del Parte Automotor

PROCESOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS INTERNOS	REGISTRO
Comercial	Consumo diario de combustible	Inspección Preoperacional
Revisión por la Dirección	Control mantenimiento de instalaciones	Alistamiento de Vehículo
Recolección y Zonificación	Solicitud de Mantenimiento	
Compras y Subcontratación	Control Mantenimiento preventivo y mecánico	
Despacho y Distribución	Solicitud de servicio o suministro	
Control Organizacional	Solicitud de Mantenimiento de Instalaciones, Equipos de Oficina y Herramientas de Trabajo	
Control de Documentos	Entrega de Vehículo	
Servicio al Cliente		
Facturación y Control Documental		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
GESTOR DE PROCESOS	GERENTE	GERENTE
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ANEXO E

Hoja de Vida de los Indicadores de cada Proceso.

COOTRANSCAL

Indicadores de Gestión de Calidad

Hoja de vida de los Indicadores 2009

Proceso	Factores Claves de Éxito	Objetivo	Nombre de Indicador	Método del Cálculo	Unidad	Meta	Sentido (+/-)	Frecuencia		Fuentes de Datos	Responsable de los Resultados	Responsable a Medir
								Medición	Análisis			
Comercial	Clientes Nuevos	Identificar posibles clientes potenciales.	Numero de Clientes Nuevos	Clientes Nuevos	Cientes	5	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Acuerdo Comercial Suscrito y Comunicación de Ingreso	Luz Dary Tarazona Asesora Comercial	Gestor de Procesos
	Estabilidad del cliente	Conocer la CAUSA de los clientes que no han vuelto a solicitar el servicio	Clientes Inactivos	$(1 - (\text{N}^\circ \text{ clientes que no han vuelto a tomar el servicio por zona} / \text{Total de clientes por zona})) * 100$	%	80%	Aumentar	Mensual	Mensual	Reporte de Inactividad de los Clientes	Orlando Cancino Vargas Coordinador de Recogidas	Gestor de Procesos
	Ventas	Medir el cumplimiento de las ventas presupuestadas	Porcentaje del cumplimiento de Ventas	$(\text{Ventas Reales} / \text{Ventas presupuestadas}) * 100$	%	90%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Estados financieros	Luz Dary Tarazona Asesora Comercial	Gerencia
	Días de recuperación de cartera	Determinar el tiempo de la recuperación de cartera.	Efectividad de la cartera.	Cobros/ Ventas a crédito	%	95%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Estados financieros	Luz Dary Tarazona Asesora Comercial	Gerencia
Control de Papelería y Facturación	Legalización de Remesas	Medir la eficiencia de los Auxiliares Viajeros en la legalización de las remesas	Eficiencia en la legalización de las guías	$(\text{Remesas mal legalizadas} / \text{Total de Remesas por viaje}) * 100$	%	5%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Remesas	Auxiliares Viajeros.	Jefe de Control de Documentación
	Recuperación de Papelería	Medir la eficiencia de recuperación de papelería	Eficiencia de la papelería pendiente	$(1 - (\text{Total de papelería pendiente} / \text{Total de papelería})) * 100$	%	95%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Remesas	Edison Ramiro Flores	Gestor de Procesos
	Facturar a tiempo	Identificar la cantidad de clientes pendientes por facturar	Eficiencia en la realización de facturas	$(1 - (\text{Valor total no facturado} / \text{Ventas totales a crédito}))$	%	90%	Aumentar	Mensual	Semestral	Control de Facturas, Computador de Facturación	Sandra Torres	Gestor de Procesos
Servicio al cliente	Solución de Quejas	Garantizar la satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente	Tabulación de la percepción del cliente sobre el servicio recibido.	%	80%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Registros de Quejas y reclamos	Orlando Cancino Vargas, Oscar Salcedo, Fredy Rodríguez y Luz Dary Tarazona	Gestor de Procesos
	Solución de Reclamos.	Medir la eficiencia de las soluciones y Acciones de los reclamos	Eficiencia en la solución de reclamos	Total de reclamos solucionados/ Total de reclamos expuestos.	%	80%	Aumentar	Mensual	Trimestral	Registros de Quejas y reclamos	Orlando Cancino Vargas, Leonardo Vargas y Fredy Rodríguez	Gestor de Procesos
Recolección y zonificación	Coordinación de la recogida de la mercancía	Garantizar la recogida de mercancía a todos los clientes.	Cientes pendientes por recoger.	Incumplimiento de Recogida.	Cientes	5	Disminuir	Mensual	Trimestral	Seguimiento y Medición del Proceso de Recogía	Orlando Cancino Vargas	Gerencia.
		Realizar la recogida de la mercancía sin presentar novedad alguna	Novedades Presentadas en el Proceso	Nº de Novedades Presentadas	Numero	0	Nula	Mensual	Trimestral	Seguimiento y Medición del Proceso de Recogía	Orlando Cancino Vargas	Gerencia.
		Reportar a los clientes que por x motivos no se les pudo recoger la mercancía	Porcentaje de Reportes realizados	$(\text{Total de Reportes realizados} / \text{Total de Clientes sin recoger}) * 100$	%	90%	Aumentar	Mensual	Mensual	Seguimiento y Medición del Proceso de Recogía	Orlando Cancino Vargas	Gerencia.

Control Organizacional	Mejora Continua	Realizar el Seguimiento y Medición de los Procesos	Cumplimiento del Seguimiento y Medición de los procesos.	(Total de Indicadores Realizados/ Total de indicadores propuestos) *100	%	90	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Indicadores de Cada proceso	Gestor de Procesos	Gerente	
	Despacho y Distribución	Despacho de mercancía	Controlar los despachos realizados a las diferentes zonas.	Despacho de Mercancía	Mercancía Despacha en Kilos	Toneladas	N.A	Aumentar	Mensual	Trimestral	Formato FDD-04/02	Jefe Operativo	Gestor de Procesos
Solución de Novedades Presentadas en la Gestión Operativa de Despacho		Realizar la solución de las Novedades el día Siguiente.	Eficiencia en la Solución de Novedades operativas del despacho	(1-(Total de Novedades Resueltas/Total de Novedades Presentadas))*100	%	5	Disminuir	Mensual	Trimestre	Formato FDD-04/04	Orlando Cancino, Oscar Salcedo y Fredy Rodríguez	Gestor de Procesos	
Seguridad y Comunicación	Cumplimiento del Servicio	identificar la zona que más reporta novedad en DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA Y MERCANCÍA QUE VUELVE Y VIAJA	Eficiencia del Servicio	Total de Viajes con reporte de novedad por zona/ Total de viajes por zona	%	98	Aumentar	Mensual	Trimestral	Formato FSS- 08/01 y sistema de rutas viajeras.	Oscar Salcedo	Gestor de Procesos	
													<td rowspan="2">Gestión de Infraestructura</td> <td>Competencia del Conductor</td> <td>Medir los nefastos accidentes que se presentan en el traslado de la mercancía.</td> <td>Siniestros</td> <td>1 -((Total de siniestros)/(total de viajes de cada vehículo))*100</td> <td>%</td> <td>100</td> <td>Nulo</td> <td>Trimestral</td> <td>Semestral</td> <td>Formato FSSC-08/01</td> <td>Conductores</td> <td>Erwin Sepúlveda</td>
Mantenimiento Preventivo	Identificar las novedades presentadas en los viajes realizados de cada vehículo, para establecer el mantenimiento adecuado	Desempeño del Parte Automotor	Total de Varadas	Unidad	0	Nulo	Mensual	Mensual	Formato FSSC-08/01	Erwin Sepúlveda	Gestor de Procesos		
												Garantizar la efectividad del mantenimiento preventivo	Redimiendo del Parte Automotor
Planeación y mejora	Acciones Correctivas	Realizar el seguimiento de las acciones Correctivas	Eficiencia del seguimiento de las Acciones correctivas	(Total de A.C realizadas/ Total de A.C presentadas)*100	%	90	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Formato FPM-05/3	Gestor de Procesos	Gerente	
	Acciones Preventivas	Realizar el seguimiento de las acciones Preventivas	Eficiencia del seguimiento de las Acciones Preventivas	(Total de A.P realizadas/ Total de A.P presentadas)*100	%	90	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Formato FPM-06/2	Gestor de Procesos	Gerente	
	Acciones Mejoras	Realizar el seguimiento de las acciones Mejoras	Eficiencia del seguimiento de las Acciones mejoras	(Total de A.M realizadas/ Total de A.M presentadas)*100	%	90	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Formato FPM-07/02	Gestor de Procesos	Gerente	
Gestión de Recurso Humano	Competencia del personal	Verificar el cumplimiento de la programación de capacitaciones	Eficacia del Cumplimiento del Programa de capacitaciones del personal	(Programa de capacitación ejecutados/ Programas de capacitación programado) * 100	%	90	Aumentar	Trimestral	Trimestral	Formato de Programación de capacitaciones	Gestión de Recurso Humano	Gestor de Procesos	
	Clima Laboral	Identificar la fluctuación de trabajadores que entran y salen de la empresa en un periodo determinado	Rotación de Personal	((Ingresos+Retiros)/2)*100/(Total de Personal))	Números	3	Nulo	Trimestral	Trimestral	Formato de Novedades del Funcionario FGR-33/01	Gestión de Recurso Humano	Gestor de Procesos	
	Ambiente laboral	Identificar las causas de ausentismo del personal	Ausentismo Laboral	1- ((Total de personal ausentado Por Área/ Total de trabajadores Por Área)*100)	%	1	Disminuir	Mensual	Trimestral	Control de asistencia Diaria, Formato de Permisos laborales	Gestión de Recurso Humano	Gestor de Procesos	
Subcontratación	Ampliación del Parte Automotor	Conocer la cantidad de vehículos subcontratados para rutas Urbanas.	Numero de Vehículos Subcontratados	Vehículos Subcontratados	Vehículos subcontratados	N.A	Disminuir	Mensual	Trimestral	Seguimiento y Medición del Proceso de Recogía	Orlando Cancino	Gerente	
	Compromiso Gerencial	Verificar el cumplimiento del plan de calidad	Eficiencia del seguimiento del plan de calidad	(Objetivos de Calidad Cumplidos/ Objetivos Planteados)*100	%	100	Nulo	Semestral	Semestral	Plan de Calidad	Gerente	Auditorias	

ANEXO F

Solicitud de Acción correctiva.

ANEXO G

Informe de Indicadores de calidad

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD ENERO DEL 2009

PROCESOS DE REALIZACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE

- Satisfacción del Cliente**

El objetivo es Garantizar la Satisfacción del Cliente, Por medio de las encuestas realizadas, en este mes se efectuaron 5:

Fecha	Clientes	Nombre del Encuestado	E-mail
Ene-14-2009	Laboratorio León	Jorge Eliécer Mora	leongerencia@yahoo.es
Ene-13-2009	Toxement S.A.	Luz Marina Chacón	luzmarinachacon@toxement.com.co
Ene-13-2009	Bicicletas Milán	Diana Cruz	mercadeobmanga@bicicletasmilan.co
Ene-13-2009	Electro Cables	Héctor Gómez	Ninguno
Ene-13-2009	Durancar's	Gloria Gualdrón	Ninguno

La tabulación de las encuestas y su respectivo análisis se realizará cada trimestre según la frecuencia especificada en la hoja de vida de los indicadores.

Acciones a Tomar.

Se debe agilizar la ejecución de las encuestas por parte del funcionario Leonardo Vargas, colocándole una meta de 15 Clientes Encuestados/ Semana.

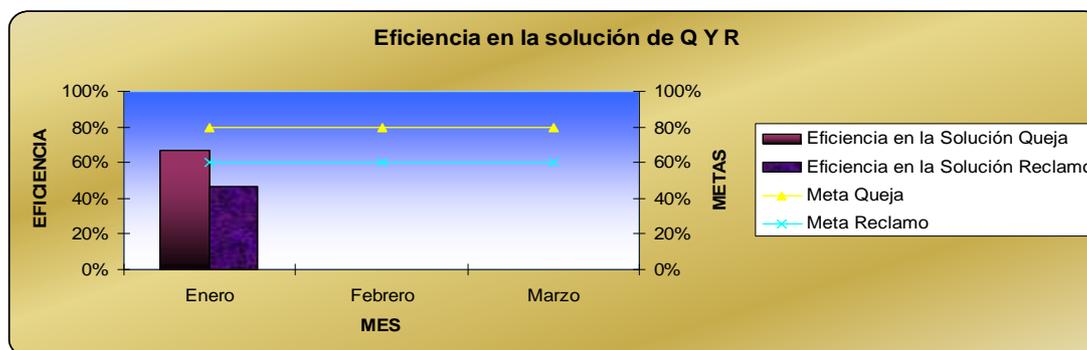
- Solución de Quejas y Reclamos**

El objetivo es medir la eficiencia a las soluciones de las Quejas y Reclamos presentadas durante el mes.

Para recordar:

Queja: Toda insatisfacción del cliente que no genera reposición del Producto y/o Servicio.

Reclamo: Toda insatisfacción que genera sobrecosto por reposición del Producto y/o Servicio.



Como se observa en la grafica, no hay cumplimiento de ninguna de las dos metas propuestas, en la eficiencia de la solución de quejas se obtuvo un 66.67% y en reclamos un 46.67%; se mostrará en la siguiente tabla el total de quejas y reclamos Presentados y Solucionados.

Quejas				Reclamos						
Total Presentadas	Total Solucionadas	Eficiencia en la Solución Queja	Meta Queja	Total Presentadas	Total Solucionadas	Eficiencia en la Solución Reclamo	Meta Reclamo	Avería	Perdida	Saqueo
6	4	66,67%	80%	15	7	46,67%	60%	6	2	7

La queja mas reportada fue la del incumplimiento de la hora de recogida de mercadería, de las 6 quejas obtenidas 4 fueron negligencia de los mismos clientes.

FECHA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN
24/01/2009	Repuestos Autofrenos	La ruta pasó a las 4pm pero no tenían listo, y después la ruta no alcanzo a recogerle a las 5:45pm
26/01/2009	Disrelec	El cliente reporto muy tarde el servicio, el vehiculo se encontraba cargando en zona garibaldi el cual salé muy tarde
26/01/2009	DH Comercializadora	Reportan el incumplimiento el cliente, pero los funcionarios fueron y un empleado del cliente dijo que no había despacho de mercancía.
26/01/2009	Café la Fragancia	Reportan al día Siguiente el incumplimiento, la secretaria solicito precios se le dio y confirmo muy tarde, el vehiculo ya estaba retirado, se le solicito una espera de 30 min. y confirmo muy tarde.

Las 2 restantes fueron ocasionadas por el cliente Indunilo que tuvo un despacho más de lo acordado.

27/01/2009	Peláez Hermanos	El vehiculo llego muy tarde debido a que otro cliente demoró el despacho atrasando la ruta de recogida, y el local ya estaba cerrado.
27/01/2009	Laboratorio León	Llegada tarde del vehiculo, estaba cerrado

En cuanto a los reclamos, están pendientes por cerrar los siguientes:

13/01/2009	Papelería y Suministros	Ropero José Valentín	Faltaron unidades internas
14/01/2009	Papelería y Suministros	Luz Marina Villamizar	Faltaron dos cajas de Clicks en la Devolución
15/01/2009	Construcciones	Sara Serrano	Falto una caja de Pintura
17/01/2009	Sika	Deposito el Nogal	Producto en mal estado
21/01/2009	Papelería y Suministros	Aleida López	Faltaron dos Unds
24/01/2009	Inversiones Aldana	José Trujillo	Falto un Paquete de terminales y un reflector partido
26/01/2009	Venus	Rodrigo Picón	Falto un par de Zapatos
27/01/2009	ASHE y CIA	Sodimac	Reportan daños en dos galones de Colbón

La meta de los reclamos es más reducida debido a la investigación previa que realiza el funcionario Fredy Rodríguez, los datos se recogerán los 5 de cada mes, dando un promedio de tiempo para la solución del reclamo.

Igualmente este tiempo se le dará al proceso de Facturación y Control de Documentos debido al tiempo promedio de la recuperación de la Documentación de la reexpedición.

Acciones a tomar

Verificar con el cliente previamente las unidades y la hora de recogida de la mercancía.
Disminuir el tiempo en la solución de los reclamos.

COMERCIAL

- Nuevos Clientes**

Nombre del Cliente	Dirección	Teléfono	Forma de Pago
Surticlínicos	CRA 47 N 54-18 TERRAZAS	6478935	Crédito
Surtiespecies	CALLE 4 N 5 - 75 PIEDECUESTA	6543991	Crédito
Proinas	CALLE 17 32A-35 L- 101	6358893	Contado

El objetivo es identificar clientes potenciales por medio de: Directorio Telefónico, Personal de la empresa (Auxiliares Operativos de Área) los cuales están en el medio y pueden observar clientes Potenciales, Recomendaciones por otros clientes, etc.

La meta se cumplió satisfactoriamente a pesar que la asesora comercial salió de vacaciones, cumplió funciones ocasionales como es el reemplazo del cargo de Seguridad, Comunicación y Seguimiento y a esto le agregamos la gestión de recuperación de cartera, esto refleja la eficiencia de la asesora comercial, lo cual indica la modificación de la meta. Sugerencia de 5 Clientes/ mensuales. (En duda por el parte Automotor)

Acciones a Tomar
Modificación de la Meta
Registro de la Comunicación Interna.
Seguimiento mensual de los clientes nuevos.

- Clientes Inactivos**

RUTAS	TOTAL DE CLIENTES	TOTAL CLIENTES INACTIVOS	INDICADOR	META
Norte 1	55	14	75%	80%
Norte 2	58	11	81%	80%
Centro	89	22	75%	80%
Cabecera	36	9	75%	80%
Sur	64	19	70%	80%
Girón	29	7	76%	80%
Nacionales	25	18	28%	80%
Esporádicos	50	0	100%	80%
TOTAL	406	100	69%	80%



El objetivo es identificar los clientes por rutas de recogida que no tomaron el servicio en el mes de enero, como se observa en la grafica solo la ruta norte II cumplió la meta la cual es del 80%. La ruta que tuvo el indicador más bajo fue la de los clientes nacionales, el cual hay que entrar a revisar el porque de la inactividad. No se tomó ningún dato de los clientes Esporádicos para sacar el promedio del indicador ya que estos se registraron por tomar el servicio en este mes.

Factores del No cumplimiento de la Meta.
 Temporada escolar
 Competencia
 Inconformidad por el servicio de COOTRANSICAL.

A continuación se Muestra el lista de clientes Inactivos del mes de Enero.

NORTE I			
A.S IMPORTACIONES	AGRONEGOCIOS	AGROSOL	ENCO EXPRESS
GALVAN RESORTES	GRAPAS Y GRAPAS	INDUSTRIA CARFE	INVESA
LAB SARCOL LTDA	LUBRIRETENES	PINTUMEZCLAS	PLASNAL
SILENCIADORES DEL ORIENTE	TORNI ARANDELAS		
NORTE II			
AGROMUNDO	BOTAS SEPHIA	CALZADO KLASSE	CALZADO LUFFERY
CIGARROS UNIVERSAL	ELECTRI REPUESTOS	ELECTROMANUFACTURAS	LA MADRILEÑA
LUBRICANTES CÓNDROR	NAPROLAT	PRO H	
CENTRO			
AGENCIA WELCO	ANALIDA CARRENO	CALZADO EVANGELINA	CAMILO CURE
CARBOLSAS	CASA DEL MULTIMUEBLE	CUEROS Y CUEROS	DAVID PLATA
DISGRAFICAS DEL ORIENTE	FABIANA PARADA	ILUMINACIONES MEGALUZ	IMAT LTDA
INDUSTRIAS MADECEL	JOSE ALIRIO DIAZ LIBARDO	MARIA TERESA CARREÑO	MENLUD DISTRIBUCIONES
SURTIPIELES 31	PROFITECNICAS LTDA	PRO SOUND	SALUD HERBAL
TOTAL Y FILTER			
CABECERA			
DENTAL DEL ORIENTE	DICOGEN	DIS IMAGEN	GERMAN PRADA
IMPORTADORA COMERCIAL	LAB GHEM DE COLOMBIA	MAUEL REY	MULTIMUEBLES
VARIEDADES ODDY			
SUR			
AMANDA	ARNOLY MESA	CALZADO ANDINO	CALZADO NARANJO
CALZADO PRADO	CALZADO RECOR	CARLOS SALAZAR	DISPROGEN
EL PORTAL	HALCON PLASTICOS	IMPRESOS COQUITOS	ING NELSON BRAVO
IVAN CAÑIZALES	JORGE LUIS HURTADO	NOLBERTO GUITIERREZ	NUTRIMED
PAPELERIA DIDACTICA	PINTURA LUXURY	TORNIFELL Y MAX	
GIRÓN			
AGROMILENIO	COEXITO	HODROCOL	INVERTEK
OXIGENOS DE COLOMBIA	RIEGOPLAST	VICTOR VELANDIA	

Acciones a Tomar

Verificar con los clientes cual fue el motivo de la Inactividad, (FCM-14).
 Actualizar el listado de clientes.
 Identificar los clientes desertores para actualizar la base de datos de los clientes.

- **Cumplimiento del Presupuesto de Ventas.**

No se ha actualizado el total de ventas del año 2008 desde el mes de julio. No se encuentran las ventas presupuestadas para el año 2009.

Este indicador viene presentando un aumento lineal en las ventas reales. Lo cual indica que es factible realizar el pronóstico de ventas del año 2009 con progresión lineal.

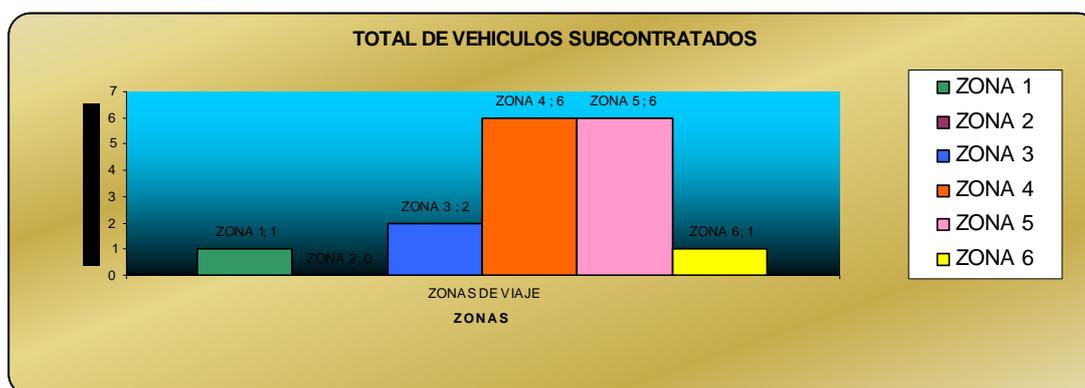
- **Recuperación de Cartera.**

Se actualizaron los datos del año 2008, arrojando un saldo de cartera de 161.962.987; Con un promedio de recuperación de cartera de 27 días y un promedio de eficiencia del 99,82%.

Falta actualizar la tabla de datos del año 2009.

CONTRATACIÓN

El objetivo es Conocer la cantidad de vehículos subcontratados para rutas directas en el mes.



Las zonas más subcontratadas son Cúcuta debido a los masivos y San Gil.

En la siguiente tabla se observara más a detalle la fecha, Conductor y La ciudad de Destino.

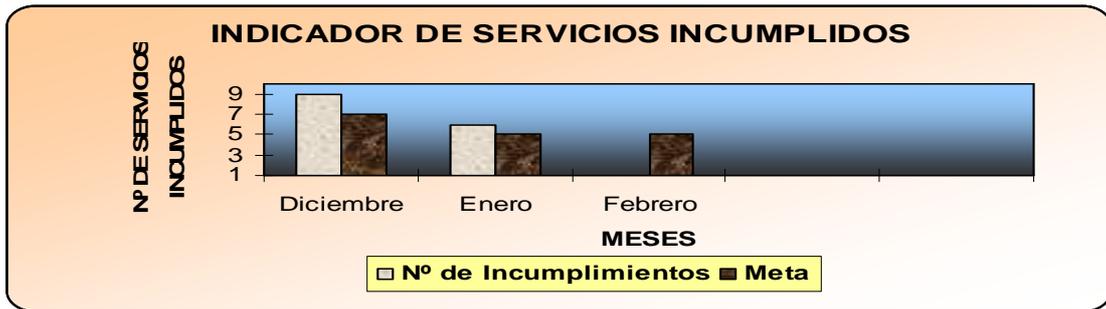
FECHA	CONDUCTOR	PLACA	CIUDAD DE DESTINO
14/01/09	Eliécer Zuluaga	USA 685	Barrancabermeja
15/01/09	Carlos Alarcón	XWS 581	Cúcuta
17/01/09	Juan Carlos	WXG 066	Cúcuta
21/01/09	Eliécer Zuluaga	USA 685	Aguachica
21/01/09	Álvaro Corzo	UFQ 291	San Gil
23/01/09	Álvaro Corzo	UFQ 291	San Gil
23/01/09	Luís P	PBF 112	Cúcuta
26/01/09	Eliécer Zuluaga	USA 685	Moniquira
26/01/09	Álvaro Corzo	UFQ 291	San Gil
26/01/09	Freddy Rojas	TPM 130	Cúcuta
27/01/09	Mauricio Cruz	UFQ 130	San Gil
28/01/09	Mauricio Cruz	UFQ 291	San Gil
29/01/09	Escenober G	SRX 908	Barrancabermeja
29/01/09	Álvaro Corzo	UFQ 291	San Gil
29/01/09	Freddy Rojas	TPM 130	Cúcuta
31/01/09	Eli Castellanos	ITD 054	Cúcuta

Acciones a Tomar

Realizar la evaluación de Proveedores para cada uno de los vehículos subcontratados cada trimestre.

PROCESO DE RECOLECCIÓN Y ZONIFICACIÓN.

El objetivo de este indicador es garantizar por parte de la empresa la recogida de mercancía a todos los clientes, identificando la fecha, el cliente, la causa del incumplimiento y la acción a tomar para no repetir esta inconformidad.



Como se observa en la grafica, no se cumplió la meta “Aparentemente”, ya que de los 6 Incumplimientos 4 de ellos fué negligencia de los mismo clientes, como se muestra en al siguientes tabla.

FECHA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO	ACCIÓN A TOMAR
24/01/2009	Repuestos Autofrenos	La ruta pasó a las 4pm pero no tenían listo, y después la ruta no alcanzo a recoger sobre las 5:45pm	Se le informa al cliente la asignación de la camioneta para cumplir con su recogida.
26/01/2009	Disrelec	El cliente reporto muy tarde el servicio, el vehiculo se encontraba cargando en zona garibaldi el cual sale muy tarde	Se llamo al cliente pidiéndole que el servicio fuera mas temprano a las 4pm, llegando a este acuerdo
26/01/2009	DH Comercializadora	Reportan el incumplimiento el cliente, pero los funcionarios fueron y un empleado del cliente dijo que no había despacho de mercancía.	Verificar en la mañana los despachos de mercancía.
26/01/2009	Café la Fragancia	Reportan al día Siguiete el incumplimiento. La secretaria solicito precios, se le dio y ella confirmo muy tarde, el vehiculo ya estaba retirado, se le solicito 30 min e igual confirmo muy tarde.	Llamar al cliente para concretar el servicio
27/01/2009	Peláez Hermanos	El vehiculo llego muy tarde debido a que otro cliente demoró el despacho atrasando la ruta de recogida	Confirmar con el cliente el número de unds, para poder enviar apoyo al recorrido.
27/01/2009	Laboratorio León	Llegada tarde del vehiculo, estaba cerrado	concientizar a los clientes de la hora pactada de la recogida, porque al incumplir esto retrasan toda la ruta

Análisis

Debido a la temporada del mes de diciembre la meta era de 7 incumplimientos, a comparación de enero la meta disminuyó a 5 incumplimientos ya que las labores disminuyen para ciertos clientes.

Los incumplimientos se dieron al final del mes, debido al inicio de sus labores después de las vacaciones.

A tener en cuenta

Comparando los clientes del mes de diciembre es reincidente Laboratorios León.

Acciones a Tomar

Verificar en la mañana con los clientes la solicitud del servicio, cantidades y hora de recogida.

Concientizar a los clientes del cumplimiento de la hora pactada para la recogida.

Tener en cuenta de la reincidencia de los clientes al cual se le incumple.

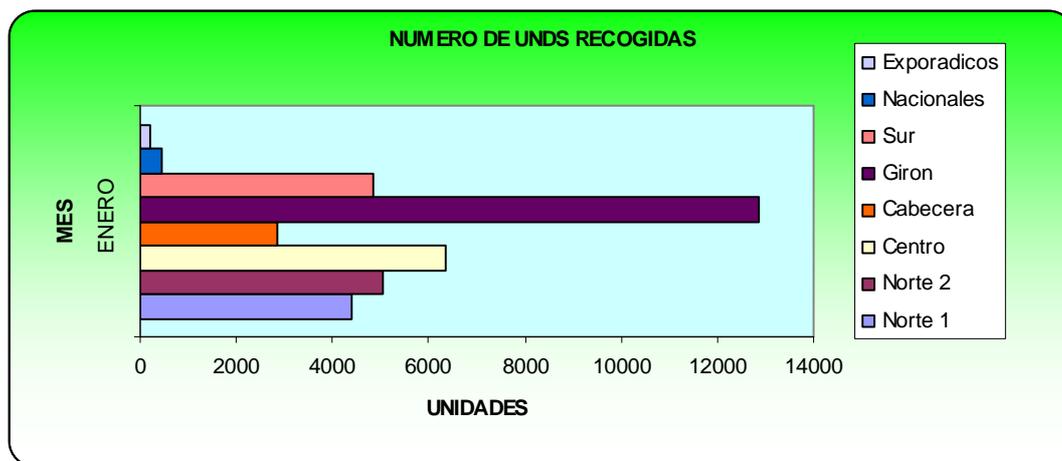
A continuación se mostrará un **Aproximado** de unidades recogidas en las rutas de Bucaramanga. ¿Porque aproximado?, No hay verificación del recibo de mercancía en bodega, esta verificación se puede realizar con las planillas de control de mercancía vs. las remesas y la mercancía Física Tangible.

No hay registro de la mercancía que se recoge los días Domingos

No hay registro de la mercancía que se recoge sin planilla de control

Solución para las anteriores Formato de registro de entrada de mercancía a bodega.

Rutas	Norte 1	Norte 2	Centro	Cabecera	Girón	Sur	Nacionales	Esporádicos	Total
Cantidad	4396	5036	6342	2830	12847	4823	443	210	36927



Estos datos son tomados de la planilla de control de recogida y del formato de Control de mercancía recibida en bodega.

Acciones a Tomar

Revisar el diligenciamiento correcto de las planillas de control de recogida por parte de jefe, en las horas de la mañana del siguiente día.

Verificar la anotación de aquellas cantidades recibidas en bodega y las que se recogen sin la planilla de control de recogidas.

Realizar la capacitación a los funcionarios sobre el diligenciamiento de la remesas.

A continuación se mostrará un aproximado de unidades recogidas en las rutas Viajeras.

Rutas Viajeras	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	TOTAL
Cantidad	3	34	58	184	221	11	511



Propuesta de Otro Indicador

Medir la Eficiencia del diligenciamiento del control de planillas de recogida.

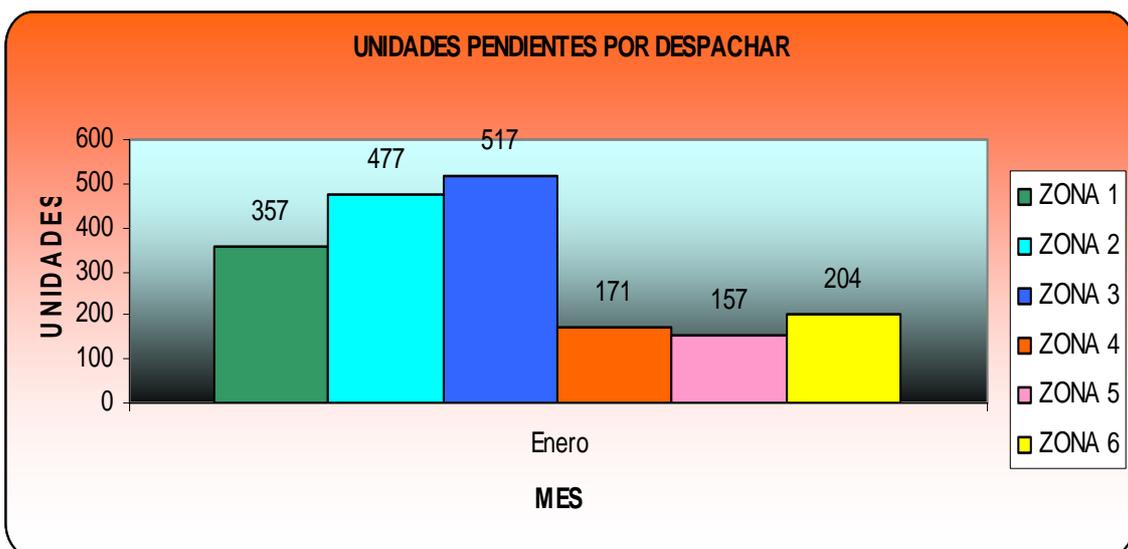
Responsable de verificar sería don Orlando.

PROCESO DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN

El objetivo es identificar la causa, la zona de destino y las unidades pendientes por despachar.

La meta es del 100%, ya que es la razón de ser de la empresa, recoger la mercancía y entregarla en un lapso de tiempo de 24 horas.

Fecha	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	Total de Unidades Pendientes	Total de Unidades Recogidas	Eficiencia en el despacho de mercancía
TOTAL	357	477	517	171	157	204	1883	36927	93,53%



En la siguiente tabla se mostrara los días y las zonas que mas presentaron pendientes.

Fecha	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	Total de Unidades Pendientes
17/01/2009	114	16	21	0	31	37	219
21/01/2009	157	36	2	19	0	0	214
24/01/2009	7	3	157	13	0	141	321
26/01/2009	0	0	136	7	1	0	144
27/01/2009	5	66	11	0	26	0	108
28/01/2009	0	172	76	0	0	0	248
30/01/2009	21	43	14	113	32	0	223

Zona 1

Se presento el 17 de enero un pedido de 109 unds de Papelería Tauro y el 21 de enero un pedido de 153 unds del mismo cliente. El motivo reportado por el Jefe de Despacho fue por cupo en el vehiculo.

Zona 3

El día 24 no viaja porque no reciben la mercancía los Sábados y además reporta por cupo en el vehiculo.

Zona 6

Los días sábados no hay despacho para esta zona.

Del resto de zonas el motivo por el cual no se despacha es por cupo en el Vehiculo.

Acciones a Tomar

Aumentar la Subcontratación.

Incrementar el parte Automotor

Tener prioridad a los clientes más representativos para la empresa para evitar quejas de estos mismos por el despacho de la mercancía.

Propuesta de otro indicador

Eficiencia en la Solución de Novedades Operativas

Novedades resueltas/ Total de novedades.

Formato FDD04/04.

Meta 100%.

FACTURACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

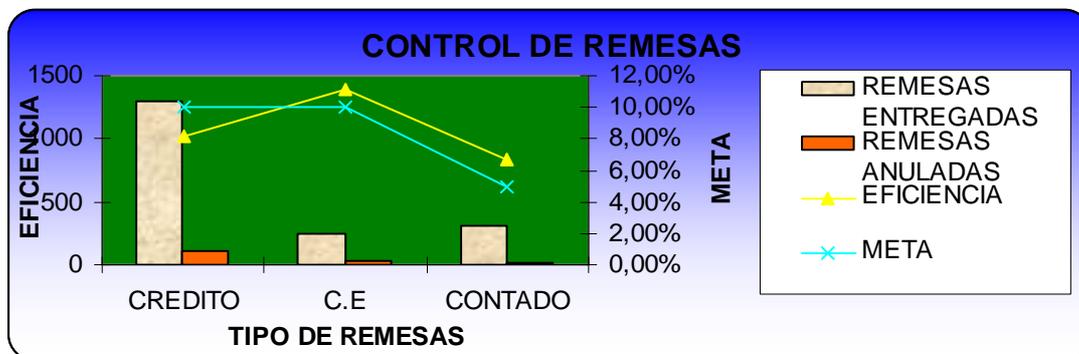
• UTILIDAD DE LAS REMESAS

El objetivo es verificar el uso adecuado de las remesas ya sean Crédito, C.E o Contado, identificando el total de remesas utilizadas, el total de anuladas, Remesas Extraviadas y la eficiencia de utilidad de las remesas.

MES	Nº DE GUIAS CREDITO	Nº DE GUIAS CONTRA-ENRTEGA	Nº DE GUIAS CONTADO	N- DE GUIAS ANULADAS DE CREDITO	N- DE GUIAS ANULADAS DE C.E	N- DE GUIAS ANULADAS DE CONTADO	REMESAS ESTRABIADAS
ENERO	1292	252	317	106	28	21	2

Las dos remesas extraviadas son 320218 (Wilmer) y 368683 (Ronald), estas tienen sus respectivos denuncios.

CREDITO	C.E	CONTADO	EFICIENCIA TOTAL DEL USO DE LAS REMESAS.	META		
8,20%	11,11%	6,62%	10,04%	10%	10%	5%



Como se observa en la grafica las remesas de C.E y Contado no cumplieron las metas pactadas, según Johana Ospina comenta que el 80% de la Anulación es por parte de los clientes.

La meta de la remesas de Crédito se cumplió satisfactoriamente, lo cual indica la modificación de la razón del indicador.

Acciones a Tomar

Culturizar a los clientes y funcionarios sobre el uso de las remesas.

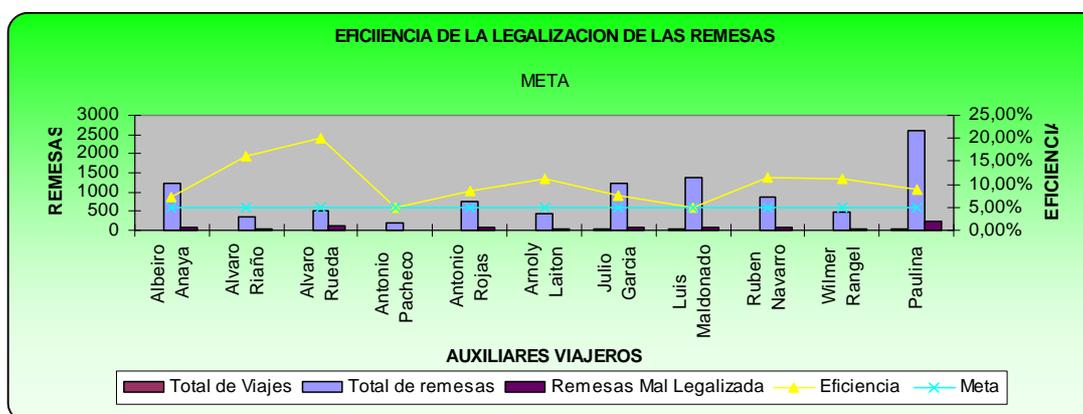
¿Cómo? Con los clientes cuando se les envía las remesas, colocarle una nota, ya sea de advertencia o una reflexión sobre el medio ambiente etc.

Realizar charlas a los funcionarios involucrados en el diligenciamiento de las remesas.

- **EFICIENCIA EN LA LEGALIZACIÓN DE LA REMESAS.**

El objetivo es medir la eficiencia de los Auxiliares Viajeros en la legalización de las remesas en: Nombre legible, Fecha y hora de Entrega.

Albeiro Anaya	Álvaro Riaño	Álvaro Rueda	Antonio Pacheco	Antonio Rojas	Arnoly Laiton	Julio García	Luis Maldonado	Rubén Navarro	Wilmer Rangel	Paulina
1240	337	500	201	767	434	1239	1391	850	486	2602
88	54	100	10	65	49	93	69	98	54	228
7,10%	16,02%	20,00%	4,98%	8,47%	11,29%	7,51%	4,96%	11,53%	11,11%	8,76%
5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%



Como se observa en la grafica solo un funcionario cumplió la meta (Luis Maldonado), el que mas dificultad tuvo fue el funcionario Álvaro Rueda el cual de 500 remesas entregadas tuvo 100 mal legalizadas.

El jefe de este proceso comenta Edison Floréz

MAS DEL 50% DE LA PAPELERIA QUE LLEGA DE PAMPLONA ESTA MAL LEGALIZADA POR QUE TANTO LAS REEXPEDICIONES QUE SE HACEN POR PAMPLONA 'COMO LA M/CIA QUE SE ENTREGA HAY MISMO (PAMPLONA) LAS GUIAS LLEGAN SIN FECHA, NI HORA, NOMBRES 'ILEGIBLES ETC.

Acciones a Tomar

En cuanto a las fechas: Comprar sellos ficheros para darle a cada funcionario con el fin de legalizar bien las remesas.

Realizar Capacitaciones a los funcionarios sobre la importancia de la legalización

Incentivar a los funcionarios, como por ejemplo “EL MEJOR LEGALIZADOR” O “EL MEJOR AUXILIAR VIAJERO”

- **EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA PAPELERÍA.**

Medir la eficiencia de la gestión por parte del Jefe de Control de Documentos en cuanto a la recuperación de la papelería utilizada en la operatividad del servicio.

La información obtenida se tomó el día 10 febrero, lo que indica 10 días de más. Lo ajustado por el gestor de proceso es de 5 días, para este proceso, ya que hay que tener un desfase por el tiempo promedio de la Reexpedición (Ver Anexo de las Guías Faltantes)

ZONAS	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		ZONA 4		ZONA 5		ZONA 6	
	R	C.P	R	C.P	R	C.P	R	C.P	R	C.P	R	C.P
PAPELERIA												
Total de Remesas Pendientes	44	0	426	1	21	2	261	0	82	1	64	2
Total de Remesas Pendientes	0	0	2	0	2	0	18	0	0	0	0	0
Eficiencia	100,00%		99,53%		91,30%		93,10%		100,00%		100,00%	
Meta	95%		95%		95%		95%		95%		95%	



La grafica muestra el No cumplimiento de las zonas 3 y 4, en la zona 3 es muy subjetivo el indicador ya que el total de remesas pendientes es muy bajito a comparación de las otras zonas, esto debido a la eficacia del funcionario de esta misma.

Acciones a Tomar

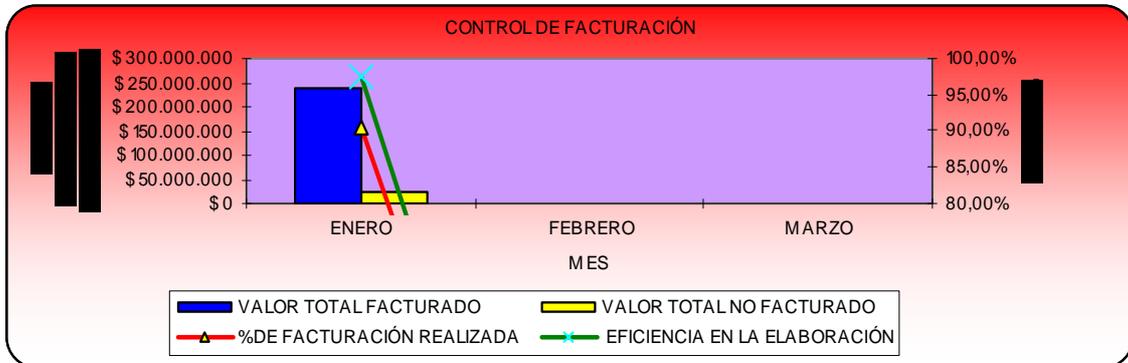
Disminuir el tiempo de recolección de datos ya que atrasa el trabajo de análisis de los indicadores por parte del Gestor de Procesos.

- **Facturación.**

El objetivo es identificar la cantidad de clientes pendientes por facturar del mes de enero, dando plazo de 5 días (Promedio de la Reexpedición) al Jefe de Facturación, para calcular el numero de facturas pendientes, porcentaje de facturación y cantidad en \$ pendientes de este mismo mes.

Nota: Este mes se dio un plazo de 9 Días, obteniendo los siguientes resultados.

Nº DE FACTURAS REALIZADAS	VALOR TOTAL FACTURADO	Nº DE FACTURAS PENDIENTES	VALOR TOTAL NO FACTURADO	% DE FACTURACIÓN REALIZADA	EFICIENCIA EN LA ELABORACIÓN	VENTAS TOTALES A CREDITO
764	\$ 239.472.587	100	\$ 25.000.000	90,55%	97,38%	\$ 264.472.587



Análisis

Como se observa en la grafica se tuvo un % de Facturación realizada del 90,55% hasta febrero 09, la meta de este indicador será del 90%, el cual indica cumplimiento. En cuanto a la eficiencia en la elaboración de facturas se anularon 20 de 764 realizadas, la meta de este indicador es del 95% el cual indica cumplimiento.

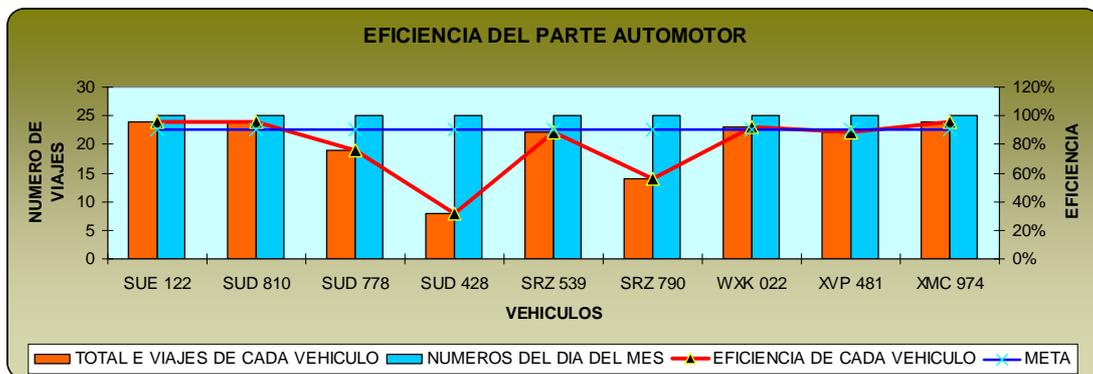
PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- RENDIMIENTO DEL PARTE AUTOMOTOR**

El objetivo es identificar el total de viajes realizados por cada vehiculo propio de la empresa, registrando las novedades presentados en cada viaje, con fin de establecer el tiempo adecuado para el mantenimiento de cada vehiculo.

PLACAS	SUE 122	SUD 810	SUD 778	SUD 428	SRZ 539	SRZ 790	WXK 022	XVP 481	XMC 974
Viajes de cada Vehiculo	24	24	19	8	22	14	23	22	24
Días hábiles del mes	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Rendimiento de cada vehiculo	96%	96%	76%	32%	88%	56%	92%	88%	96%
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Novedad del Vehiculo	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Siniestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0



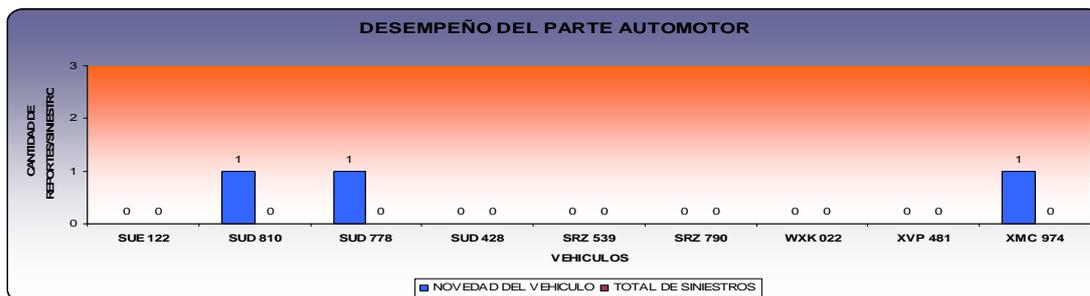
Como se observa en la grafica, de los 9 vehículos existente 4 cumplieron la meta de desempeño de viajes realizados. Tres de ellos cumplieron un desempeño medio.

El vehículo SUD 428, realizo tan solo 8 viajes ya que este estaba en reparación.

La meta es que todos los vehículos estén por encima del 90% del desempeño de viajes realizados.

- DESEMPEÑO DEL PARTE AUTOMOTOR.**

El objetivo es identificar que vehículo presentó novedades en los viajes realizados en el mes, con fin de registrar la novedad para tener un histórico de las partes averiadas de los vehículos para establecer el cambio adecuado. La meta establecida es de cero Varadas y Siniestros, debido al mantenimiento preventivo del parte automotor.



Los vehículos que presentaron novedades fueron los siguientes:

Fecha	Vehiculo	Descripción de la Novedad
Enero 24	XMC 974	Al prender el Vehiculo se exploto la Bateria
Enero 24	SUD 778	Subiendo el vehiculo, exploto algo!! y comenzó a salir humo del motor.
Enero 31	SUD 810	Pierde fuerza el vehiculo y se apaga a cada momento.

Gracias a Dios no se sufrió en el mes de enero ningún Siniestro, cumpliendo la meta la cual es de cero accidentes.

Acciones a Tomar

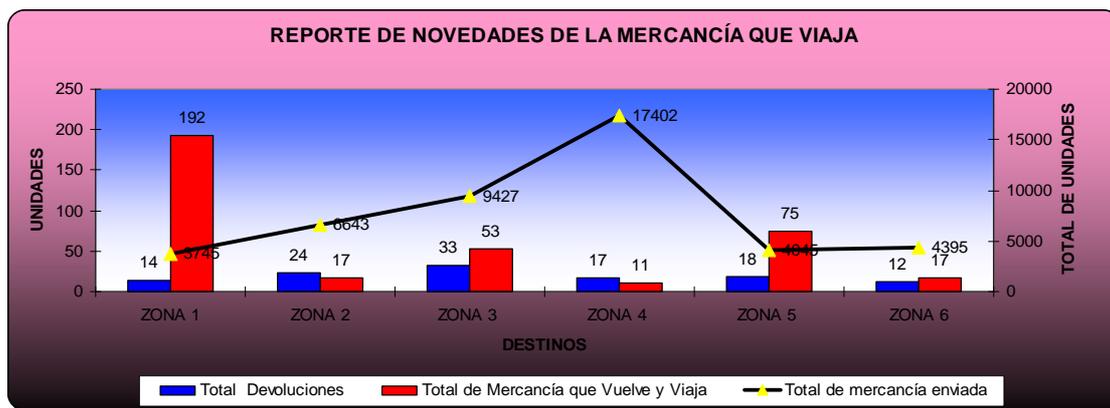
Verificar los formatos de PREINSPECCIÓN PREOPERACIONAL diariamente ya que hay se evidencia el estado del Vehiculo e igual el del ALISTAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS semanalmente ya que este es mas especifico, con el fin de planear el mantenimiento.

SEGURIDAD, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN

- CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO**

El objetivo es identificar la zona que más reporta novedad en DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA Y MERCANCÍA QUE VUELVE Y VIAJA, describiendo las novedades más representativas de cada zona.

ZONAS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
Total Devoluciones	14	24	33	17	18	12
Total de Mercancía que Vuelve y Viaja	192	17	53	11	75	17
Total de mercancía enviada	3745	6643	9427	17402	4045	4395

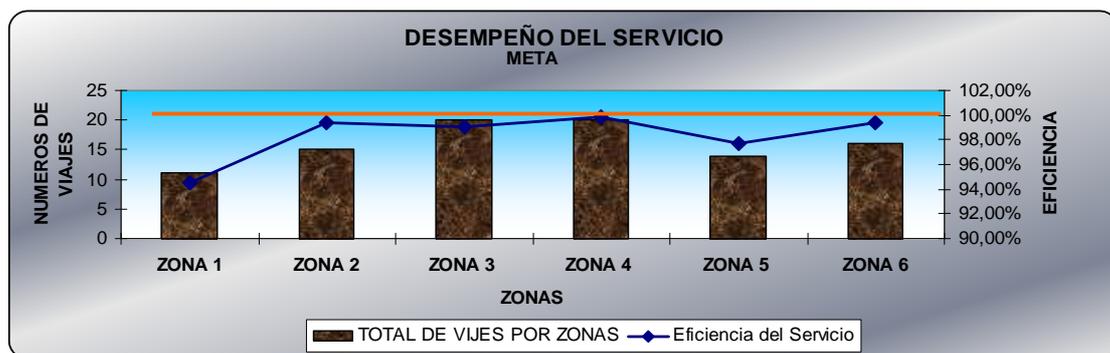


En la grafica se observa la zona 1 seguida de la zona 5, son las más representativas en cuanto a novedades presentadas en el mes de enero. ¿Novedades?, Locales cerrados, Direcciones equivocadas y Falta de tiempo sobre todo en la zona1, ya que la ruta empieza temprano y termina tarde y no alcanza a entregar en los pueblos.

La eficiencia del servicio debería ser del 100%, pero hay factores que influyen en el cumplimiento, por esta razón la meta propuesta será del 98%, pero no se cumple debido a las variables externas de los clientes destinatarios como, local cerrado, direcciones equivocadas, pedidos retardados, pedidos cancelados etc.

En la siguiente tabla se evidenciara la eficiencia de cada una de las zonas:

ZONAS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
Eficiencia del Servicio	94,50%	99,38%	99,09%	99,84%	97,70%	99,34%
Meta del Indicador	98%	98%	98%	98%	98%	98%



Acciones a Tomar

Tratar en lo más posible, solucionar las novedades presentadas en la operatividad de distribución de la mercancía, mediante la comunicación constante con los diferentes funcionarios relacionados con esta operatividad.

GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

- EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES**

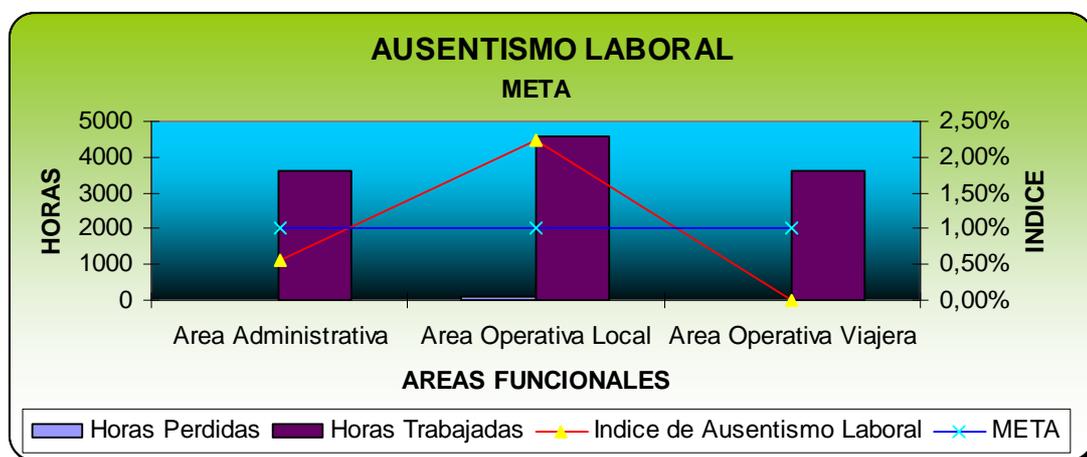
El objetivo es cumplir con las capacitaciones Planeadas por el Jefe de Recursos Humanos, con el fin de asegurar la competencia del personal para el cumplimiento de los objetivos de calidad y estrategias corporativas de COOTRANSICAL

La meta de este indicador será de un 90% de cumplimiento de las capacitaciones programadas y tendrá una frecuencia de medición trimestral.

- AUSENTISMO LABORAL**

El objetivo es identificar y analizar las causas del ausentismo laboral, ya sean por permisos Laborales, permisos Personales o Suspensiones. Con el fin de establecer un índice adecuado, de manera que no afecte la operatividad de la empresa.

ENERO	Número de Empleados	Horas Perdidas	Horas Trabajadas	Faltas o Suspensiones Horas	Permisos Laborales Horas	Permisos Personales Horas	Índice de Ausentismo Laboral	META
Área Administrativa	18	20,5	3600	0	7,5	13	0,57%	1%
Área Operativa Local	23	103	4600	0	84	19	2,24%	1%
Área Operativa Viajera	18	0	3600	0	0	0	0,00%	1%
TOTAL	59	123,5	11800	0	91,5	32	1,05%	1%



- ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

El objetivo es Identificar la fluctuación de trabajadores que entran y salen de la empresa en un periodo determinado. Indicando la meta de un índice de rotación de 3, el cual es ideal para potenciar al máximo nuestro recurso humano, sin afectar la calidad del servicio y la productividad de la empresa.

ANEXO H

Carta de Recibido de los Indicadores.

Bucaramanga, 9 de Marzo del 2009.

Señores:
ICONTEC
Ing. Doris Yaneth Alvarez Lozano.
Auditora Líder
Bucaramanga.

Reciba un cordial saludo

Por medio de la presente me permito hacer entrega del Informe de Medición de indicadores del mes de enero de la empresa COOTRANSICAL, solicitado para el levantamiento de la No Conformidad Mayor (No se encontró evidencia del Seguimiento y medición a los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad), hallada en la auditoría de seguimiento realizada el 9 de Diciembre del 2008.

Agradezco de antemano su atención y colaboración



JHON FREDDY FRANCO C
Gestor de Procesos.



ANEXO I

Registro de Asistencia a Capacitación.

COOTRANSAL

ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

FECHA: Enero del 2009 HORA: _____
 TEMA: Desparatización del Seguimiento y Medición de SH Procu?
 NOMBRE DEL CAPACITADOR: Juan Freddy Franco S
 LUGAR: Puestos de trabajo de cada jefe HORAS UTILIZADAS: _____
 MÉTODOS UTILIZADOS: Explicación de la hoja de vida de Infotec

ASISTENTES			
No	APELLIDOS Y NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Rodriguez Moreno Fredy	Asistente Administr	
2	Camacho Torres Orlando	Asistente	
3	Jorge Antonio Toranzo Diaz	Jefe facturación	
4	Diego Edo Quiñero B	Jefe de P.H.	
5	Edmundo Flores P.	Control D/ tal	Edmundo F.
6	Oscar Salcedo Funder	SEGURIDAD	
7	Johana Ospino Galvis	Control d/ tal	Johana Ospino
8	Mario Enriquez Canal A	Jefe operativo	
9	Leonardo Varela	Interventor	
10	Wazara Luz Davy	Asistente	
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
		CAPACITADOR	REPRESENTANTE COOTRANSAL

ANEXO J

Encuesta de Satisfacción del Cliente.

	COOTRANSNICAL			Código: FSC - 09/03
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REMITENTE			Página: 1 de 2
Fecha	DD	MM	AA	Fecha de vigencia : Año 2009

Apreciado Cliente:

Nuestra Organización extiende un cordial saludo y a su vez le manifiesta que es muy importante contar con su opinión para el mejoramiento de nuestro servicio. Por tanto agradecemos llenar la siguiente encuesta

INFORMACION DEL CLIENTE ENCUESTADO

Nombre de la empresa _____
 Nombre del encuestado _____
 Cargo _____ Dependencia _____
 Dirección: _____ E-mail: _____ Teléfono _____

CUESTIONARIO

- 1) Cuanto tiempo lleva utilizando los servicios de cootranscal?
- | | | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de un mes. | <input type="checkbox"/> | Entre un mes y seis meses. |
| <input type="checkbox"/> | Entre seis meses y un año. | <input type="checkbox"/> | Entre un año y 3 años |
| <input type="checkbox"/> | Mas de tres años. | | |
- 2) Frecuencia con que utiliza los servicios de Cootranscal?
- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Entre 1 y 3 veces a la semana | <input type="checkbox"/> | Todos los Días de la semana. |
| <input type="checkbox"/> | Esporádicamente en el mes. | <input type="checkbox"/> | Temporada |
- 3) Porque motivo su opción es Cootranscal frente a otras empresas del sector?
- | | | | |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Relación Calidad - Precio | <input type="checkbox"/> | Garantía del servicio |
| <input type="checkbox"/> | Cumplimiento en las fechas pactadas | <input type="checkbox"/> | Innovación y Tecnología. |
| <input type="checkbox"/> | Desempeño del personal de Cootranscal | <input type="checkbox"/> | Otra Especificar _____ |

Conteste los siguientes ítems marcando en los casilleros de acuerdo con los criterios Indicados
MI: Muy Insatisfecho; I: Insatisfecho; R: Regular; S: Satisfecho; MS: Muy satisfecho

4) Cual es su nivel de Satisfacción del servicio de COOTRANSNICAL en cuanto:

	MI	I	R	S	MS
Amabilidad en la atención telefónica					
Cumplimiento en la hora de Recogida					
Cumplimiento en la hora de Entrega					
Atención a su queja y Reclamo.					
Garantías y Servicio de Postventa.					

5) Cual es su nivel de satisfacción con nuestro personal Operativo de área, en cuanto:

	MI	I	R	S	MS
Rapidez					
Actitud y Disposición.					
Atención					
Presentación personal					



COOTRANSICAL

Código: FSC - 09/03

Página: 2 de 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha de vigencia :
Enero 31 del 2009

6) Cual es su grado de satisfacción General con el servicio prestado en COOTRANSICAL?

Completamente Satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Completamente Insatisfecho

7) Ha recomendado usted el servicio de COOTRANSICAL a otras personas o empresas?

SI

NO

8) Recomendaría usted el servicio de COOTRANSICAL a otras personas?

SI

NO

9) Que le mejoraría o adicionaría al servicio que actualmente le suministra COOTRANSICAL?

Estimado Cliente

Para un mejor servicio, COOTRANSICAL realizará una reestructuración en sus rutas de Recogida, por tal motivo necesitamos de toda su COLABORACIÓN E INFORMACIÓN y CUMPLIMIENTO con el propósito de satisfacer a todos nuestros clientes.

Principal	Horario de Recogida	Promedio de Unidades	Tipo de Mercancía
Lunes a Viernes			
Sábado			

Opcional.	Horario de Recogida
Lunes a Viernes	
Sábado	

Observaciones

Los datos registrados anteriormente serán de vital importancia para el cumplimiento de la reestructuración de las rutas, al finalizar dicho Objetivo, se confirmara a cada cliente su rango de tiempo de recogida.

NOTA:

Si el cliente no tiene lista la mercancía a recoger en el tiempo pactado, la ruta continuara, y si el cliente lo desea se le recogerá al finalizar la ruta.