

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y GTC 180 EN LA  
EMPRESA BUSEXPRESS LTDA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.**

**KELLY JOHANNA SUÁREZ MORA**

**KATIANA PAOLA CHÁVEZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**

**2011**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y GTC 180 EN LA  
EMPRESA BUSEXPRESS LTDA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.**

**KELLY JOHANNA SUÁREZ MORA**

**KATIANA PAOLA CHÁVEZ GARCÍA**

**Trabajo de grado para optar por el título de Administradores Industriales**

**DAVID ALEJANDRO LUJAN PARDO**

**ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL**

**2011**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Cartagena de Indias, D.T y C. Agosto 08 de 2011

## DEDICATORIA

*A Dios, Por iluminar nuestro camino y habernos permitido alcanzar con éxito este gran logro en nuestras vidas, de igual manera dedicamos este triunfo a nuestros padres, familiares y amigos por su apoyo incondicional en todo momento, a nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos con nosotras y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, y por último, a la Universidad de Cartagena por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por brindarme siempre la sabiduría necesaria*

*Y estar presente en cada paso de mi vida.*

*A mi madre y a mi hermana por Su  
apoyo y confianza incondicional.*

*A todas las personas que colaboraron*

*En la consecución de una de mis metas.*

**KELLY JOHANNA SUÁREZ MORA**

*A Dios gracias por darme sabiduría e iluminarme*

*Durante todo el camino para conseguir este logro.*

*A mi padre que ha sido mi ángel y*

*Se me ha cuidado siempre.*

*A mi madre y mis hermanas por ser mi apoyo incondicional*

*Y haber depositado su confianza en mí.*

*A familiares y amigos por ser parte fundamental en este proceso y*

*Acompañarme en los momentos más difíciles de mi carrera.*

**KATIANA PAOLA CHAVEZ GARCIA**

## CONTENIDO

0. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
0.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
0.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
0.3 JUSTIFICACIÓN	17
0.4 OBJETIVOS	19
0.4.1 Objetivo General	19
0.4.2 Objetivos Específicos	19
0.5 USUARIOS POTENCIALES DIRECTOS E INDIRECTOS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
0.6 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	22
0.7 MARCO REFERENCIAL	23
0.7.1 Estado del arte	23
0.7.2 Marco teórico	25
0.7.3 Marco conceptual	35
0.7.4 Marco legal	40
0.8 DISEÑO METODOLÓGICO	41
0.8.1 Tipo de investigación	41
0.8.2 Fuentes de recolección de datos	41
0.8.3 Técnicas de recolección de datos	42
0.9 PARTICIPANTES DEL PROYECTO	46
0.10 RECURSOS DISPONIBLES	47
0.10.1 Recursos Institucionales	47

0.10.2 Recursos Financieros	47
0.11 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	48
1.    DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL	49
1.1 CALIFICACION DE LAS ENCUESTAS	50
1.1.1 Criterio de calificación de las encuestas	50
1.1.2 Porcentajes de cumplimiento	51
1.2 SITUACION ACTUAL BUSEXPRESS LTDA.	53
1.2.1 Numeral 4. Requisitos generales (31.5%)	54
1.2.2 Numeral 5. Responsabilidad de la dirección (21.2%)	55
1.2.3 Numeral 6. Gestión de los recursos (9.4%)	57
1.2.5 Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora (25.7%)	59
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	60
2.1 MISION Y VISION ACTUAL DE BUSEXPRESS LTDA	61
2.2 ANALISIS DOFA BUSEXPRESS LTDA	62
2.3 MISION, VISION Y POLITICAS DE CALIDAD PROPUESTAS	63
Numeral 6. Gestión de los Recursos	66
3.    MAPA DE PROCESOS	68
3.1 DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS	69
4. PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CON BASE EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 y GTC 180	79
4.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	84
5. MANUAL DE CALIDAD	127
1.    PRESENTACION	128
1.1 GENERALIDADES	128
1.2 MISION	128

1.3 VISION	128
1.4 NUESTROS CLIENTES Y SUS REQUISITOS	129
1.5 ORGANIGRAMA	130
2. CONTROL AL MANUAL	131
2.1 APROBACION Y REVISION	131
2.2 DISTRIBUCION	131
2.3 MODIFICACIONES AL MANUAL	131
3. MANUAL DE CALIDAD	132
3.1 OBJETIVO	132
3.2 ALCANCE	132
3.3 EXCLUSIONES	133
3.4. DEFINICIONES	133
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BUSEXPRESS LTDA.	135
4.1 REQUISITOS GENERALES	136
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	140
4.2.1 Generalidades	140
4.2.2 Manual de Calidad	140
4.2.3 Control de los documentos	140
4.2.4 Control de los registros	141
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	141
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	141
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	141
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	142
5.4 PLANIFICACIÓN	142

5.4.1	Objetivos de la Calidad	142
5.4.2	Planificación del Sistema Integral de Gestión	143
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	144
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	144
5.5.2	Representante de la dirección	144
5.5.3	Comunicación interna	145
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	145
6.	GESTIÓN DE RECURSOS	146
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	146
6.2	RECURSOS HUMANOS	147
6.3	INFRAESTRUCTURA	147
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	148
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	148
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	148
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	148
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	148
7.2.3	Comunicación con el cliente	149
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	149
7.4.1	Proceso de compras	149
7.4.2	Información de las compras	150
7.4.3	Verificación de los productos comprados	150
7.5	PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	150
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	150
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	151

7.5.3 Identificación y trazabilidad	151
7.5.4 Propiedad del cliente	151
7.5.5 Preservación del servicio	151
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	152
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	152
8.1 GENERALIDADES	152
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	153
8.2.1 Satisfacción del cliente	153
8.2.2 Auditoría Interna	153
8.2.3 Seguimiento a los procesos	153
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	153
8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	154
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	155
8.5 MEJORA	155
8.5.1 Mejora continua	155
8.5.2 Acción correctiva	156
8.5.3 Acción preventiva	156
6. PLAN DE AUDITORIAS E INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA	157
6.1 PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	160
6.1.1 Sensibilización	160
6.1.2 Capacitación	161
6.3 CODIGO DE ETICA BUSEXPRESS LTDA	163
BIBLIOGRAFÍA	166
ANEXOS	

## **0. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **0.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Busexpress Ltda es una empresa de transporte terrestre de personas, la cual ofrece un servicio en la ruta Cartagena-Turbaco en servicio preferencial, fundamentado en mantener altos niveles de competitividad, a través de la generación de valores agregados, los cuales permitan la diferenciación del servicio ante la competencia enfocado en un mercado social orientado a deleitar a sus clientes y a la relación interna gana a gana entre empresa-propietarios-conductor y todo el personal.

Con el fin de darle cumplimiento a sus objetivos, la empresa requiere satisfacer las necesidades de los clientes, disponer del recurso humano y físico competente y disminuir las inconformidades.

Los obstáculos que impiden que la empresa cumpla sus objetivos, provienen en cierta medida, de la falta de definición de algunos de sus procesos y procedimientos, ya que no cuenta con un modelo de gestión estandarizado.

Busexpress Ltda presenta falencias en cuanto a la organización y gestión de sus procesos y procedimientos, estos en muchas ocasiones no son planeados de forma adecuada, lo cual conlleva a que se presenten problemas durante su ejecución.

Las fallas que se presentan dentro de la organización están principalmente relacionadas a la falta de flujo de información estandarizada de sus procesos y procedimientos, debido a que la mayoría de estos no se encuentran

definidos y no existe planeación, organización, y control de la operación cotidiana de la empresa.

Busexpress Ltda presenta falencias en la parte operativa en cuanto a la prestación del servicio. Cabe aclarar, que ésta es la fuente generadora de ingresos de la empresa, y en ella existe ausencia de definición de algunos procesos y procedimientos, tales como: Asignación de vehículos a conductores, asignación de conductores relevos, protocolo por parte del conductor en cuanto a la prestación del servicio, mantenimiento preventivo y evaluación de servicio.

La problemática mencionada anteriormente deja en evidencia la necesidad que tiene la empresa Busexpress Ltda, en trabajar para definir sus procesos y procedimientos, los cuales le permitan tener una base para la correcta asignación de vehículos a los conductores y de esta manera disminuir los retrasos en la ruta. Además de lo anterior, la empresa debe establecer un protocolo de prestación de servicio por parte de los conductores, el cual les permita manejar un trato agradable y amable con los usuarios para poder brindar un mejor servicio. De igual manera, la empresa debe trabajar para poner en funcionamiento un programa de mantenimiento preventivo en los buses, para evitar eventos inesperados los cuales puedan afectar la ruta ocasionando retrasos. Por último, Busexpress Ltda debe establecer programas que permitan evaluar el servicio ante los usuarios, con el fin de identificar las debilidades y fortalezas en cuanto al servicio.

Los problemas mencionados anteriormente evidencian fallas en los procesos y procedimientos manejados al interior de la empresa Busexpress Ltda, ya que estos no se encuentran identificados y no es posible brindar un servicio de calidad.

Otro de los problemas que afronta la empresa, es el relacionado con la Responsabilidad Social, ya que el número de quejas y reclamos recibidas por parte de los usuarios acerca del servicio prestado es cada vez más alto, entre las cuales se pueden destacar: la demora entre un bus y otro, desordenes de tiempo en cuanto a la programación de cubrimiento de la ruta, inconformidad en cuanto a la prestación del servicio en puntos críticos, tales como: deficiencia del aire acondicionado, exceso de velocidad, mala disposición por parte de los conductores al momento de atender al usuario y el alto sonido de la radio al interior de los buses (Encuesta de servicio Busexpress Ltda., 2008). Lo anterior demuestra que la comunidad no se siente satisfecha con el servicio ofrecido, de manera que resulta importante que la empresa realice un aporte al desarrollo social, dándole solución a los inconvenientes que afectan a los usuarios y a los stakeholders. Pero ante todo, debe centrarse en el propósito de integrar esfuerzos en la consecución de objetivos y metas comunes de carácter local y estructural que faciliten el desarrollo sostenible de la zona (autogestión, acciones estratégicas, visión largoplacista y todo aquello en lo que la empresa tiene impacto en la comunidad).

En este orden de ideas, Busexpress Ltda requiere un Sistema Integral de Gestión, el cual le permita mejorar la calidad del servicio, y a la vez, manejar una gestión socialmente responsable. De esta manera, la empresa puede ser competitiva, lograr un desarrollo económico y social, mientras se mantiene comprometida con el desarrollo humano integral de sus trabajadores.

## 0.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De no darse solución a las situaciones antes mencionadas, la empresa se verá enfrentada a una serie de consecuencias, tales como; pérdidas económicas, baja competitividad, bajo sentido pertenencia por parte de los trabajadores, insatisfacción de la comunidad en cuanto a la prestación del servicio. Todo esto conlleva a la descalificación de la imagen de la empresa ante la comunidad, con relación a otras organizaciones que si se basan en estándares de gestión para suplir las necesidades del mercado. A raíz de lo expuesto anteriormente surge la siguiente inquietud para la solución de dichos problemas.

¿De qué manera se puede contribuir a que los procesos administrativos y operativos que se desarrollan en la empresa Busexpress Ltda sean competitivos y de alta calidad, de tal manera que ayuden a mejorar el servicio, logre satisfacer las necesidades de la comunidad y mantener un sentido de Responsabilidad Social?

Del anterior interrogante se desprenden los siguientes: ¿Cómo determinar las falencias y fortalezas que tiene la empresa Busexpress Ltda, en relación con los requisitos de las normas ISO 9001-2008 y GTC 180?

¿De qué forma se puede definir la ruta organizacional de la empresa Busexpress Ltda, de tal manera que ayude al cumplimiento de los objetivos misionales de la organización?

¿De qué manera se pueden definir los procesos y procedimientos para que la empresa sea más competitiva?

¿De qué manera se pueden documentar los procedimientos e instructivos del Sistema Integral, con el fin de planificar las actividades de éste en la empresa Busexpress Ltda.?

¿De qué forma se puede elaborar el manual del Sistema Integral, con el fin de darle cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas dentro del sistema integral a implementar en la empresa Busexpress Ltda.?

¿Cómo monitorear y mejorar continuamente los procesos y procedimientos, para garantizar la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión en la empresa Busexpress Ltda.?

### 0.3 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día las empresas están expuestas a un mercado mucho más competitivo, dicha situación ha llevado a las organizaciones a implementar modelos de gestión enfocados al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de los mismos. Una alternativa cada vez más utilizada en el campo empresarial son los sistemas de gestión. Estos sistemas se definen como la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos, la legislación aplicable, la prevención de la generación de fallas y riesgos, tener un enfoque proactivo que apunte hacia las causas de falla, y mejorar continuamente el desempeño (Poveda, Cañón, 2009, p. 19)

En la actualidad existen diversos modelos de gestión enfocados a diversas áreas, lo cual hace que las empresas malgasten esfuerzos y recursos en la implementación de cada uno de ellos de manera independiente.

Es por esta razón que surge la propuesta de crear Sistemas Integrales de Gestión, en los cuales, todos sus elementos están relacionados entre sí y tienen una meta común, esta relación se da entre la estrategia de la organización, sus procesos y procedimientos, fundamentándose en estándares de calidad que las empresas deben planificar, controlar y mejorar, con el objetivo de enfrentar los requerimientos del entorno a través del cumplimiento de las diferentes normas encaminadas al mejoramiento continuo, así como también, la satisfacción de los requerimientos de clientes (Fontalvo, 2006, p. 27-28).

En aras de que la empresa Busexpress Ltda diseñe e implemente adecuadamente sus procesos y procedimientos, los cuales la conlleven al

mejoramiento de la misma, es conveniente que la organización integre las normas ISO 9001:2008 y GTC 180.

El objetivo de la norma ISO 9001:2008 es mejorar la satisfacción del cliente mediante el uso eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de conformidad al cliente y a las exigencias aplicables estatutarias y reguladoras (ISO: International Organization for Standardization, 2008).

Por su parte la norma GTC 180, es una guía enfocada a establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión, involucrar a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable y comunicar y evidenciar este enfoque ante dichas partes (ICONTEC. Instituto colombiano de normas técnicas y certificación, 2008).

En el presente proyecto se considera de vital importancia proponer un Sistema Integral de Gestión para la empresa Busexpress Ltda., el cual agrupe los conceptos de las áreas de Calidad y Responsabilidad Social. Cuyo objetivo es conformar un sistema más completo y efectivo que brinde mayores beneficios a la organización y al entorno en donde esta se desenvuelve, generando una ventaja competitiva ante el mercado e incrementando la confianza de los usuarios en la organización. De igual manera le ayuda a desarrollar el compromiso con su entorno, elevando su política de Responsabilidad Social, mediante la solución de diversos problemas que aquejan a la comunidad en cuanto a la insatisfacción del servicio. Además de lo anterior, la empresa logra estar comprometida con el desarrollo humano integral de sus trabajadores mediante una gestión socialmente responsable.

## **0.4 OBJETIVOS**

### **0.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema Integral de Gestión en la empresa Busexpress Ltda con el fin de mejorar los procesos, los procedimientos e incrementar el desarrollo humano integral. Lo cual permite el crecimiento económico y el desarrollo social de la misma, basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2008 y GTC180.

### **0.4.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar un diagnóstico en la empresa Busexpress Ltda que permita identificar la situación actual, confrontándola con las exigencias de las normas ISO 9001:2008 y GTC 180. Con el fin de conocer en qué medida se dan en forma objetiva en la empresa las condiciones mínimas requeridas para la implementación con éxito del Sistema Integral de Gestión.
- Establecer el direccionamiento estratégico de la empresa con el propósito de definir la ruta organizacional por medio de la misión, visión y políticas de calidad, consiguiendo que la empresa adopte una estrategia que persiga la calidad en sus servicios.
- Diseñar los procesos y procedimientos de la empresa, el cual nos permita obtener suficiente información acerca de las operaciones que en ella se realizan, con el fin de elaborar el mapa de procesos del Sistema integral de Gestión para lograr mejorar y planificar el sistema.

- Documentar los procedimientos e instructivos del Sistema Integral de Gestión, con el fin de planificar las actividades de este.
- Elaborar el manual del Sistema Integral, con el propósito de describir la forma en la cual se dará cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas dentro del sistema integral el cual se quiere implementar.
- Elaborar un programa el cual permita la implementación del Sistema Integral de Gestión en la empresa, y a la vez, establecer programas de auditoría e indicadores de gestión, los cuales permitan medir y mejorar el desarrollo de los procesos, de tal manera que ayuden a garantizar la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión en la empresa Busexpress Ltda.

## **0.5 USUARIOS POTENCIALES DIRECTOS E INDIRECTOS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En materia de beneficios, cabe destacar que los usuarios directos del presente proyecto lo constituyen: La empresa Busexpress Ltda, gracias a que el proyecto se desarrollará con el fin de optimizar sus procesos, para que sean desarrollados con calidad, mejorando indudablemente la gestión de esta organización y renovando la imagen de la organización ante la comunidad, transformándola en una empresa con sentido y Responsabilidad Social, preocupada por el mejoramiento de las necesidades de su entorno, y a la vez, por el desarrollo humano de sus trabajadores.

Los usuarios indirectos lo constituyen primero, el grupo investigador, ya que tiene la oportunidad de afianzar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de su carrera profesional, y se le brinda la oportunidad de desarrollar un trabajo de grado para optar el título de Administrador Industrial. Segundo, el programa de Administración Industrial y la Universidad de Cartagena, quienes reciben reconocimiento por prestar sus servicios al sector productivo y ayudar a las organizaciones en los procesos de mejora continua.

## **0.6 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

Presentar un informe previo al gerente de Busexpress Ltda, con el propósito de darle a conocer el proyecto que se pretende realizar en la empresa y el positivo impacto que este puede generar para la organización.

Orientación y capacitación al personal administrativo y operativo de Busexpress Ltda., con el fin de darles a conocer las actividades del presente proyecto a realizar en la empresa.

Informe y presentación a la Universidad de Cartagena, con el propósito de utilizarlo como modelo de orientación e información del proyecto que viene realizando el grupo investigador.

Informe ejecutivo final para la empresa Busexpress Ltda con la intención de manifestarle los resultados obtenidos con el proyecto.

## **0.7 MARCO REFERENCIAL**

### **0.7.1 Estado del arte**

En la consulta de trabajos relacionados a Sistemas Integrales de Gestión, se pudo constatar que en la universidad de Cartagena, en la facultad de ciencias económicas, existen muchos trabajos de grado relacionados al tema de calidad, salud ocupacional y seguridad industrial trabajados de manera independiente. Sin embargo, son pocos los trabajos relacionados a Sistemas Integrales de Gestión los cuales hacen más efectiva la administración de los procesos. Se pudo constatar que no existen trabajos de grado relacionados a Sistemas Integrados bajo las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, mucho menos relacionados al tema de transporte, no obstante mencionaremos algunos trabajos desarrollados en el sector industrial y comercial, relacionados a Sistemas Integrales de Gestión.

### **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BASADO EN LA NORMA BASC: 2006 Y LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA EMPRESA BENLIZ 2006**

Realizado por:

Ronald Osorio Valdez

Jorge Barcasnegras

#### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la documentación exigida por ambas normas, se diseñó el manual de Gestión Integral, en el cual se especifican los diferentes documentos exigidos para el control, seguimiento y medición de los requisitos exigidos por estas normas en conformidad con la política, los objetivos, y el compromiso con la calidad y seguridad. Para la aplicación de

este Sistema de Gestión Integrado se hace necesario establecer un plan de acción en el cual se tenga claro cada etapa y tiempo de cumplimiento.

## **DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN INGRECO LTDA 2007**

Realizado por:

Jannis Fuentes

María Silva otero Román

### **Conclusiones**

Mediante el diseño del Sistema de Gestión de la calidad, programa de seguridad y salud ocupacional, se da inicio a una cultura de mejoramiento, logrando altos índices de compromiso y pertenencia de todo el recurso humano. Definitivamente en este tipo de empresas, la prestación del servicio depende de los requisitos exigidos de los clientes, pero de igual forma es importante que la empresa suministre el personal calificado y recursos óptimos que cumplan con toda la reglamentación de calidad, seguridad y salud ocupacional; lo cual permite obtener la satisfacción total del cliente.

## **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA JAIME OROZCO VELASCO 2008**

Realizado por:

Alfonzo Gallardo A

Bernardo Gallardo M

### **Conclusiones**

Con la realización de este proyecto de grado en la empresa Jaime Orozco Velasco, los investigadores de este trabajo, en conjunto con el gerente de la organización, hemos notado la importancia que tiene el integrar sistemas hoy en día. Debido a que se mejora de esta forma la salud de los trabajadores, el ambiente laboral y se disminuyen los riesgos de enfermedades y accidentes en el lugar de trabajo y sobre todo como proporciona a las empresas en este caso puntual a la empresa Jaime Orozco Velasco las herramientas necesarias para su buen desempeño, desarrollo sostenible y mejoramiento continuo, ahorrándole gastos innecesarios e incrementando la utilidad de la organización.

### **0.7.2 Marco teórico**

Hoy en día las empresas se enfrentan a la necesidad de cumplir con diversos objetivos organizacionales tales como: alcanzar rentabilidad, lograr competitividad en el mercado, satisfacer al cliente y alcanzar un desarrollo social, todo esto con el fin de lograr su permanencia en el mercado.

Anteriormente los objetivos organizacionales se alcanzaban mediante la utilización de Sistemas de Gestión independientes, pero en la actualidad se unificaron esfuerzos para que la gestión sea una sola y satisfaga las áreas en las que se requiera trabajar o mejorar.

Siguiendo el marco de la UNE 66177:2005, la integración es la acción y efecto de aunar, dos o más políticas, conceptos, corrientes, etc., divergentes entre sí, fusionándolas en una sola que las sintetice (citado en Camisón, 2007, p. 640). De esta manera se hace posible la unificación de esfuerzos en un solo proceso, permitiendo economía en términos de tiempo.

De acuerdo al concepto anterior, se define un Sistema Integral de Gestión, como una herramienta diseñada para unificar los distintos sistemas de

gestión manejados de manera independiente bajo un solo proceso, y con la utilización de menor cantidad de recursos, alcanzando los mismos resultados que cuando se implementan por separado, es decir, con eficiencia y eficacia.

En el presente proyecto se integraron las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, para darle más efectividad a la gestión empresarial, pues con estas se logra un equilibrio entre el mejoramiento de los procesos y procedimientos y el desarrollo social de la organización, lo cual involucra a los clientes externos e internos.

Como herramienta inicial al querer proponer el diseño de un Sistema Integral de Gestión, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la organización. El objetivo de este diagnóstico, fue desarrollar procesos de mejoramiento, ya que, lo que no se conoce no se puede mejorar, y es por esta razón que esta herramienta cobra vital importancia porque permitió identificar fortalezas y debilidades, debido a que en el contexto de la gestión de la calidad es de especial interés diagnosticar el clima y la cultura empresarial, así como la orientación de la estructura organizativa hacia la satisfacción del cliente. De igual manera, permitió identificar en qué medida se dieron en forma objetiva en la empresa las condiciones mínimas requeridas para la implementación con éxito del un Sistema Integral de Gestión.

Luego del diagnóstico de la situación actual, se procedió a establecer el direccionamiento estratégico a implementar dentro de la empresa, pues ésta debe adoptar una estrategia que persiga calidad en todos sus procesos y procedimientos, para así poder diferenciarse de la competencia y afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio, para lo cual hacemos referencia al concepto de estrategia planteado por Wickham Skinner (citado en Fontalvo, 2006, p. 77), quien plantea la necesidad de asumir estrategias flexibles y cambiantes, debido a que las empresas tienen diferentes

fortalezas y debilidades con las que se pueden diferenciar de sus competidores. De igual forma las organizaciones deben configurar sistemas que a través de elecciones interrelacionadas y consistentes, establezcan las prioridades y transacciones requeridas para alcanzar una situación competitiva y estratégica.

El direccionamiento estratégico le da a la entidad su orientación, le sirve de proceso conductor de los demás que conforman el Sistema Integral de Gestión, en el se recogen los requisitos relativos a las responsabilidades de los directivos en los diferentes modelos de gestión organizacional los cuales son el fundamento del Sistema Integral de Gestión, con el propósito de definir la ruta organizacional de la empresa mediante algunos instrumentos como la misión, visión, plan estratégico, plan de desarrollo, que orienten la gestión de los procesos del Sistema Integral de Gestión (Atehotúa, Bustamante, Valencia, 2008, p. 79).

Para asegurar la estandarización en el desarrollo de las actividades en la empresa Busexpress Ltda, fue necesario desarrollar los procesos y procedimientos, plasmando en un plan de calidad las actividades que se llevarán a cabo de acuerdo a las exigencias de las normas ISO 9001:2008 y GTC 180.

Según la norma UNE 66177:2005, un Sistema Integral de Gestión es el conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas (citado en Camisón, 2007, p. 643). Del anterior concepto se puede resaltar la importancia de integrar dos normas en un único sistema, en este caso serán la norma ISO 9001:2008 y la GTC 180. La primera permite mejorar la satisfacción del cliente mediante el uso eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua y el aseguramiento de conformidad al cliente y a las exigencias aplicables,

estatutarias y reguladoras (ISO, International Organization for Standardization, 2008). La segunda es una guía enfocada a establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión, involucra a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable, comunica y evidencia este enfoque ante dichas partes (ICONTEC, Instituto colombiano de normas técnicas y certificación, 2008)

Vale resaltar que la Guía ISO 26000, al igual que la GTC 180, aborda el tema de Responsabilidad Social, sin embargo, la primera no es un documento de especificaciones destinadas a la certificación y su contenido es de orientaciones voluntarias. Los objetivos que plantea ésta guía son: asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de Responsabilidad Social; apoyar a las organizaciones a demostrar su Responsabilidad Social mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a Responsabilidad Social; promover y potenciar una máxima transparencia; hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De manera que los beneficios que se esperan al implementar esta norma son los siguientes: facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de Responsabilidad Social en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable; contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los “stakeholders” (o partes interesadas, incluyendo los empleadores);

incrementar las garantías en materia de Responsabilidad Social a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de “stakeholders”; y por último, complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de Responsabilidad Social ya existentes (Guía sobre Responsabilidad Social, 2008).

Los procedimientos son estructuras que soportan el Sistema Integral de Gestión. Estos se definen como el conjunto de actividades interrelacionadas que se desarrollan para alcanzar un objetivo dentro del sistema, los cuales se constituirán en una herramienta de apoyo para soportar los procesos al interior de la organización. Los procedimientos definen qué hacer, como hacerlo, cuándo y dónde hacerlo, así como quién lo hace y los responsables de realizarlo (Fontalvo, 2006, p. 53).

Como tercer paso se hizo necesario el estudio de los procesos de la organización. El enfoque en el estudio de los procesos se basa en la premisa, bien sea implícita o explícita, de que en los Sistemas Integrales de Gestión es de vital importancia la identificación, documentación, implementación, medición, evaluación y mejora de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, para que esta pueda cumplir su misión y sus funciones (Agudelo, 2007, p. 55). Dicho estudio permite obtener suficiente información de los procesos y procedimientos que en ella se desarrollan y el impacto que estos tienen en la estructura organizacional y productiva de la empresa. De esta manera, con base en estos resultados se procede a elaborar el mapa de procesos, el cual se define como una herramienta por medio de la cual una organización puede establecer y operacionalizar los procesos requeridos para darle cumplimiento a las especificaciones y requisitos de un estándar de calidad, es decir, existe una relación directa entre el estándar seleccionado y los procesos a establecer y diseñar para operacionalizar un Sistema Integral de Gestión. Para la elaboración del mapa de procesos se establecen aquellos que garanticen a la organización la

creación de una ventaja competitiva a través del cumplimiento de un estándar de calidad, para lo cual se deben determinar los procesos requeridos por la empresa para lograr dicha ventaja competitiva, con la realización del mapa de procesos logramos planificar y mejorar el sistema. (Fontalvo, 2006, p. 126)

Por tratarse de un modelo de gestión normalizado o estandarizado, le es inherente un enfoque hacia la documentación de procesos. Es por esto que se hizo necesario como cuarto paso, documentar los procedimientos e instructivos del Sistema Integral de Gestión. Los instructivos son formatos o registros requeridos para soportar los documentos propios del sistema (Fontalvo, 2006, p. 85). Cabe resaltar, que la documentación es el fundamento de la normalización, ya que a partir del acuerdo al que se llega al elaborar un documento (norma, manual, procedimiento, instructivo, guía, protocolo) se establecen unas prácticas de aplicación común en toda la organización, las cuales son independientes de quien sea el ejecutor de las mismas, esto con el fin de planificar las actividades de este. (Atehortúa, Bustamante, Valencia, 2008, p. 55)

Siguiendo este orden, se procedió a la elaboración del manual integrado, éste es un documento en el cual se establecen los alcances del sistema, es decir, el conjunto de áreas o componentes de la empresa que lo conforman, así mismo, incluye las exclusiones y las interrelaciones de los procesos que componen el Sistema Integral de Gestión. El manual integrado debe ser el documento donde se incluya el mapa de procesos y los procesos, las instrucciones y las recomendaciones para que los servicios y procesos que se generan sean capaces de satisfacer las necesidades, y de igual manera, cumplir con el estándar de calidad seleccionado, logrando de esta forma garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y de la organización. (Fontalvo, 2006, p. 51)

Una vez realizado lo anterior, se prosiguió a la elaboración de un programa que permitió la implementación del Sistema Integral de Gestión en la empresa. Estos programas definen la forma de operacionalizar

La planeación estratégica del Sistema Integral, ya que recoge la información referente a la operación de los recursos y la secuencia de actividades que buscan la calidad del servicio de la empresa, estos articulan una serie de recursos, métodos, personas, técnicas e infraestructura que facilitan el alcance de los objetivos del Sistema Integral de Gestión (Fontalvo, 2006, p. 86)

Finalmente se establecieron los programas de auditorías e indicadores de gestión que permitieron medir y mejorar el desempeño de los procesos, de tal manera que ayuden a garantizar la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión en la empresa Busexpress Ltda. La auditoria es un examen sistemático para determinar si las actividades de calidad planificadas y los resultados asociados corresponden a lo esperado o planificado (Icontec, 2009, p. 23). De manera que las auditorias pueden ser tanto internas como externas, las cuales permiten establecer si los objetivos, planes, requisitos, especificaciones etc., establecidos por el sistema Integral de Gestión, se están cumpliendo en la medida en que fueron diseñados y planificados. Si alguna diferencia llegara a existir entre estas, las acciones correctivas pertinentes serían tomadas de tal manera que ayuden a garantizar la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión en la empresa Busexpress Ltda.

El objetivo de los programas de auditoría es determinar si el Sistema Integral de Gestión se adecua a las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, y a las actividades planificadas. También determina si la implementación es la correcta y se mantiene de forma eficaz. La planificación de las auditorías se

realizará teniendo en cuenta el estado y nivel de importancia de las actividades y áreas a auditar.

Según la norma ISO 19011:2002, la auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Sin embargo, un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada. Estas auditorías pueden tener diversos objetivos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas (Norma Internacional ISO 19011, 2002).

Por otro lado, los indicadores de gestión son una herramienta de control que permite generar información permanente e integral sobre el desempeño de la organización, logrando así autoevaluar su gestión y establecer acciones de mejora. Para la elaboración de los indicadores se utiliza una metodología general que consta de nueve fases, estas son: contar con objetivos y estrategias, identificar los factores claves de éxito, definir los indicadores para los factores claves de éxito, determinar el estado, umbral y rango de gestión para cada indicador, diseñar la medición, determinar y asignar recursos, medir y ajustar los indicadores de gestión, estandarizar y formalizar y finalmente mantener y mejorar continuamente. (Beltrán, 1997, p. 50).

Lo que se mide, es lo que logrará. De manera que si se mide únicamente el desempeño financiero, solo se obtendrá un buen desempeño financiero. Si por el contrario se amplía su visión, e incluye medidas desde otras perspectivas, entonces tendrá la posibilidad de alcanzar objetivos que vayan más allá de lo financiero. Con la profunda convicción de que los modelos de gestión empresarial basados en indicadores financieros, se encuentran completamente obsoletos (kaplan, norton, 2002, p. 53).

El modelo (The Balance scorecard) planteado por norton y kaplan, consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tienen como objetivo medir los resultados obtenidos por la organización.

El modelo integra los indicadores financieros (de pasado) con los no financieros (de futuro), y los integra en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.

El modelo hace referencia a cuatro aspectos, los cuales aplicaremos a continuación en la empresa Busexpress Ltda.:

### **Perspectiva Financiera**

En Busexpress Ltda se consideró que los indicadores financieros no deben ser sustituidos, sino completados con otros que reflejen la realidad de la empresa, tales como: rentabilidad sobre fondos propios, flujo de caja, análisis de la rentabilidad del cliente y servicio.

### **Perspectiva de Cliente**

Para Busexpress Ltda los clientes son lo más importante, ya que de ellos depende el futuro de la empresa. Este aspecto es de vital importancia, ya que en él se dan los valores relacionados con los clientes, los cuales

aumentan la capacidad competitiva de la organización. En este bloque los indicadores de gestión son el conjunto de valores del servicio que se le ofrece al cliente, dentro de los cuales cabe resaltar: indicadores de imagen y reputación de Busexpress ante sus usuarios, la calidad de la relación con los clientes, nivel de lealtad de los clientes a la empresa y el grado de satisfacción que tengan los usuarios con el servicio ofrecido.

### **Perspectiva de Procesos Internos de Negocio**

Este bloque analiza la adecuación de los procesos internos de Busexpress Ltda de cara a la obtención de la satisfacción del cliente, y de igual manera, conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos y procedimientos internos de Busexpress Ltda desde una perspectiva de negocio y una predeterminación de los procesos y procedimientos claves.

Se distinguen dos tipos de procesos:

1.- Procesos de Innovación (difícil de medir) Ejemplo de indicadores: porcentaje de buses nuevos, porcentaje de mejoras en el servicio para aumentar la satisfacción de los usuarios, porcentaje de introducción de nuevas ideas en relación a la competencia.

2.- Procesos de Operaciones: Estos son desarrollados a través de los análisis de calidad. En Busexpress Ltda este tipo de indicadores están relacionados a: tiempos o flexibilidad de los procesos y procedimientos, mayor cubrimiento de la ruta, estandarización de procesos y procedimientos, mantenimiento preventivo.

### **Perspectiva del Aprendizaje y Mejora**

Se constituyen como el conjunto de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender.

La perspectiva del aprendizaje y mejora en Busexpress Ltda es de especial interés, ya que en su gestión se considera fundamental el compromiso y el sentido de pertenencia que tengan los empleados hacia la organización para lograr las metas establecidas por ésta. Los activos relativos al aprendizaje y mejora se clasifican en:

Capacidad y competencia de las personas (gestión de los empleados): Incluye indicadores de satisfacción de los empleados, productividad y necesidad de formación. Para este aspecto Busexpress Ltda trabaja arduamente en lograr que el sentido de pertenencia de sus empleados hacia la empresa crezca cada día mas, por lo cual, centra sus esfuerzos en capacitaciones constantes para darle mayor formación a sus empleados y así lograr que éstos se sientan a gusto en la empresa, en la misma medida en que eleva su productividad.

Sistemas de información (sistemas que proveen información útil para el trabajo): Busexpress Ltda se mantiene a la altura de los avances tecnológicos, de manera que estos puedan servir para un mejor desempeño de sus empleados y el desarrollo empresa.

Cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción: Busexpress Ltda posee iniciativa por el desarrollo de la motivación de su equipo de trabajo, propicia la capacidad de laborar en equipo en la medida que vaya encaminado al alineamiento de la visión de la empresa.

### **0.7.3 Marco conceptual**

En toda investigación es necesario definir algunos conceptos manejados para así lograr una mejor comprensión de la misma. Cabe resaltar que un marco conceptual no es más que la parte en donde se van a definir los conceptos más relevantes de la investigación.

Buscando alcanzar mayores niveles de eficiencia, las empresas hoy en día se ven expuestas a la implementación de sistemas de gestión en diversas áreas de manera independiente, mas sin embargo, este concepto ha tenido una clara y evidente evolución en cuanto al manejo de los mismos, ya que actualmente se realiza de una manera más flexible y abierta mediante un solo proceso.

Por tal motivo, se evidenció la necesidad de agrupar las áreas de Calidad y Responsabilidad Social en un solo esfuerzo, mediante la aplicación de un Sistema Integral de Gestión, el cual permita la articulación de estas dos normas, lo cual conlleva a ofrecer un servicio de mayor calidad, logrando así la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento del desarrollo del entorno mediante un alto sentido de Responsabilidad Social.

Para una mejor comprensión del trabajo se definirán a continuación una serie de conceptos técnicos relevantes de la investigación.

### **Responsabilidad Social**

**Norma GTC 180:** guía enfocada a establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión, involucrar a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable y comunicar y evidenciar este enfoque ante dichas partes

**Responsabilidad Social:** compromiso voluntario y expícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de disposiciones legales.

**Entorno:** Es el conjunto de todos los elementos externos de una organización que son relevantes para su actuación. Es importante la flexibilidad para adaptarse a este entorno. El entorno también influye en la cultura empresarial, en la necesidad de la empresa de sentirse aceptada por todos sus públicos externos.

**Desarrollo social:** proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad, mejorando la calidad de vida en áreas principales como la salud, educación, empleo, vivienda, y seguridad personal. El desarrollo social también promueve la equidad e inclusión social, la protección social y el acceso a oportunidades de participación de la comunidad en su propio desarrollo.

**Partes interesadas (stakeholders):** aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización, se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos.

**Desarrollo humano:** proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolo para generaciones futuras.

**Desarrollo sostenible:** capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, si comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

## **Gestión De La Calidad**

**Norma ISO 9001:2008:** mejorar la satisfacción del cliente mediante el uso eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de conformidad al cliente y a las exigencias aplicables estatutarias y reguladoras.

**Sistema Integral de Gestión:** plataforma común para unificar los sistemas de gestión de la organización en distintos ámbitos en uno solo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros, realizando una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.

**Calidad:** grado en el que el conjunto de características inherentes de un bien o servicio cumple con los requisitos.

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

**Certificación:** Procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas o lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización nacional o internacional.

**Políticas de calidad:** Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por la Alta Dirección.

**Mejora continua:** Buscar que la organización tenga cada vez mayor capacidad para cumplir los requisitos de calidad de sus productos y servicios, tanto los que son establecidos por los clientes como los de carácter legal y reglamentario.

**Procesos:** Serie de actividades vinculadas que toma insumos y los transforma en un producto, implicando una coordinación de todos los recursos de la organización hacia la total satisfacción del cliente y Productividad Identificado con optimización de los recursos y sustentado en el principio de racionalidad económica.

**Manuales de calidad:** Conjunto organizado de documentos que se utilizan como herramienta para administrar una organización. Por ejemplo, los manuales de políticas y procedimientos sirven para transmitir completa y efectivamente la cultura organizacional a todo el personal de nuevo ingreso y documenta la experiencia acumulada por la organización a través de los años en beneficio de la misma.

**Objetivos de Calidad:** Los objetivos de la calidad son las metas claras hacia las cuales se orientan las actividades con ellas relacionadas. Es preciso cualificar y expresar por escrito estos objetivos. Los objetivos de calidad deben ser expresados por escrito, ya que de esta manera es más fácil involucrar a todos a estar de acuerdo con los objetivos establecidos. Además, de facilitar la planeación del trabajo y poder actuar de acuerdo a las metas establecidas. Debe de existir un plan de cómo se pueden lograr los objetivos. Se debe de revisar continuamente si los objetivos han sido alcanzados.

**Efectividad:** Capacidad para alcanzar metas. Grado en que se logran los objetivos.

**Eficiencia:** La mejor manera de utilizar los recursos para lograr las metas. La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales. La consecuencia directa de la eficiencia es la productividad.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad.

Las partes que componen el sistema de gestión son:

- 1.- Estructura organizativa: departamento de calidad o responsable de la dirección de la empresa.
- 2.- Cómo se planifica la calidad
- 3.- Los procesos de la organización
- 4.- Recursos que la organización aplica a la calidad

**Procedimiento:** Es el modo de ejecutar determinadas acciones o actividades interrelacionadas que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio correctamente.

#### **0.7.4 Marco legal**

**Artículo 1 Decreto 2053 de 2003.** El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

**Ley 336 De 1996, Diario Oficial No. 42.948, de 28 de diciembre de 1996.**  
Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.

## 0.8 DISEÑO METODOLÓGICO

### 0.8.1 Tipo de investigación

Para el desarrollo del proyecto se trabajó a nivel descriptivo, ya que se analizaron los procesos existentes, procedimientos vigentes y la documentación requerida para la consecución de cada uno de los objetivos. Además se definió de forma detallada la situación existente de la organización. Solo se recolectará información sobre la situación actual para posteriormente describir lo que se investiga (Sampieri, 2006, p. 102). Esto se hará por medio de la descripción, registro análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos (Tamayo, 2002, p. 46)

### 0.8.2 Fuentes de recolección de datos

Para asegurar el éxito del trabajo investigativo en la empresa Busexpress Ltda, se hizo necesario recolectar información que permitió conocer la situación actual y plantear futuras soluciones a los problemas que se generen.

La información se puede obtener de dos fuentes principales; fuentes primarias y fuentes secundarias.

**Fuente Primaria:** La fuente de información primaria está representada por los trabajadores de la empresa, integrado por el personal administrativo y operativo, a los cuales se les aplicarán encuestas y se realizará observación directa en el desarrollo de las actividades que ejecutan.

**Fuente Secundaria:** La fuente de información secundaria se obtendrá de la documentación de la empresa archivada en el área administrativa, se utilizará también la documentación de procedimientos que venía realizando el cuerpo administrativo de la empresa.

También se utilizaron como fuente de información secundaria las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, las cuales son la base del sistema de gestión integrado que se plantea en este proyecto y demás libros y textos relacionados con el tema.

### **0.8.3 Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos en la fuente primaria se utilizaron las siguientes técnicas:

**Encuestas:** En el presente trabajo investigativo, para la elaboración del diagnóstico, se aplicó una encuesta estructurada a los empleados del área administrativa y operativa, la cual se fundamentó en un cuestionario o conjunto de preguntas, que se prepararon con el propósito de obtener información de las implicadas (Bernal, 2000, p. 172).

**Entrevista no estructurada:** Para obtener información del direccionamiento estratégico de la empresa se realizó una entrevista con el gerente. Con el fin de recolectar información de los procesos, procedimientos y operaciones que se siguen actualmente en el interior de la empresa, se realizó una entrevista con el gerente de la empresa, el jefe de operaciones y el personal del área administrativa.

**Observación:** La palabra observación hace referencia explícitamente a la percepción visual. Por medio de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación (Tamayo, 2002, p. 183). Esta técnica se utilizó en el presente proyecto como mecanismo de ayuda a la entrevista, ya que se le dio mayor versatilidad y confiabilidad al proceso operativo que se efectúa en la empresa, permitiendo arrojar mejores resultados en cuanto a información para el desarrollo del proyecto.

**Método:** En el presente trabajo investigativo se utilizó el método deductivo, el cual, de la mano con conceptos, definiciones y normas, permitió realizar un análisis general, llegando a sus puntos más críticos y así desarrollar claramente el proyecto de investigación (Tamayo, 2002, p. 122).

**Población:** Teniendo en cuenta el concepto de población, el cual se define como el conjunto de todos los elementos de interés en un determinado estudio (Anderson, Sweeney, Williams, 2006, p. 14). Se puede determinar que la población total del presente proyecto fue de 36 empleados, de los cuales 11 pertenecen al departamento administrativo y 25 al departamento de operaciones. Se tomó esta población, pues son ellos quienes intervinieron directamente en el proceso de investigación que tuvo lugar dentro de la empresa.

**Muestra:** En el presente proyecto se trabajó con una muestra tipo no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, las cuales suponen un proceso de selección informal y a partir de ella se hacen inferencia sobre la población (Hernández, Fernández, Baptista, 2008, p. 262).

En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de la persona que realiza la muestra. Aquí el proceso no es mecánico, ni con base en formulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas, y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández, Fernández, Baptista, 2008, p. 241).

Los cargos administrativos que fueron elegidos para encuestar y/o entrevistar en el desarrollo de esta investigación fueron: el gerente general, el gerente

de la oficina de Cartagena, el jefe de operaciones y la asistente administrativa. Debido a que son estos quienes conocen más de cerca el funcionamiento de la organización y se han visto plenamente involucrados en los esfuerzos que se habían realizado en Busexpress Ltda en aras de implementar un sistema integral de gestión, por tanto, pueden indicar con certeza cuales son las debilidades y fortalezas que presenta la empresa en cuanto a los procesos, procedimientos y Responsabilidad Social.

Del área operativa, la cual está conformada por los conductores, fueron elegidos para encuestar aquellos que tienen mayor tiempo de vinculación con la empresa, debido a que estos poseen mayor experiencia trabajando con los buses y usuarios de Busexpress, lo cual permitirá que ofrezcan una información más amplia y certera. El número de empleados que cumplen con la anterior condición son 4, de igual manera fueron encuestados 14 conductores mas, para un total de 18.

Siguiendo este orden de ideas, fue relevante establecer las siguientes muestras a criterio de las investigadoras, para obtener la recolección de información la cual permitió el desarrollo de cada uno de los objetivos:

Para elaborar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, el cual se le aplicó al gerente general, al gerente de la oficina de Cartagena, y al jefe de operaciones.

En aras de establecer el direccionamiento estratégico de la empresa, se verificó si ésta había definido antes la misión, visión, y política de calidad, en caso afirmativo, se reviso si estas se encontraban bien estructuradas. Para obtener la información deseada se utilizó como instrumento un cuestionario

de preguntas abiertas el cual se aplicó a través de entrevista al gerente general y al gerente de la oficina de Cartagena.

Con el propósito de establecer los procesos y procedimientos que se deben seguir como lo referencian las normas, fue necesario reunir información de los procesos y operaciones que se desarrollaban, identificando el procedimiento a seguir de la operación de la ruta prestadora del servicio. Para recolectar la información en esta fase se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas que se aplicó igualmente a través de la entrevista personal, acompañada de la observación directa de los procesos que desarrolla el personal administrativo y operativo para mayor confiabilidad en los datos obtenidos.

## 0.9 PARTICIPANTES DEL PROYECTO

### **Kelly Johanna Suárez Mora**

Datos Personales:

Fecha de Nacimiento: 10 de abril de 1986

Lugar de Nacimiento: Cartagena-Bolívar

Teléfono: 301 2817642

Estado Civil: soltera

Estudios: Estudiante de administración industrial (X semestre)

### **Katiana Paola Chávez García**

Datos Personales:

Fecha de Nacimiento: 22 De Enero de 1989

Lugar de Nacimiento: Cartagena-Bolívar

Teléfono: 300 6716312

Estado Civil: soltera

Estudios: Estudiante de administración Industrial (X semestre)

**ASESOR:** David Alejandro Lujan Pardo Administrador Industrial de la universidad de Cartagena.

## 0.10 RECURSOS DISPONIBLES

### 0.10.1 Recursos Institucionales

Universidad de Cartagena: Biblioteca, Sede Piedra de Bolívar.

### 0.10.2 Recursos Financieros:

#### Presupuesto Global

DETALLE	VALOR
1. Equipos y Servicios	880.000
2. Transportes y Salidas De Campo	192.000
3. Materiales y Suministros	233.000
4. Libros y Normas	125.000
<b>TOTAL</b>	<b>1.430.000</b>

#### Presupuesto Detallado

DETALLE	VALOR
<b>1. EQUIPOS Y SERVICIOS</b>	
Servicio de Internet (3 meses)	240.000
Computadores depreciación (2 equipos)	640.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>880.000</b>
<b>2. TRANSPORTES Y SALIDAS DE CAMPO</b>	
Transporte a la empresa y Alimentación	192.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>192.000</b>
<b>3. MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	
Fotocopias	28.980
Impresiones	150.000
Argollado y empaste	50.000
Quema de cd's	5.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>233.980</b>
<b>4. LIBROS Y NORMAS</b>	
ICONTEC ISO 9001:2008	60.000
GTC 180	65.000
<b>SUBTOTAL</b>	<b>125.000</b>

Tabla 1. Recursos Financieros

### 0.11 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	2010								2011					
	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Visita a Busexpress Ltda.														
Solicitud de información (Busexpress Ltda)														
Investigación tema														
Análisis información														
Asesorías														
Diseño propuesta														
Presentación propuesta (borrador)														
Corrección propuesta														
Entrega propuesta														
Diseño anteproyecto														
Presentación anteproyecto (borrador)														
Corrección anteproyecto														
Entrega anteproyecto														
Desarrollo de la investigación														
Aplicación de encuestas, entrevistas, etc.														
Análisis información														
Presentación proyecto de grado														
Revisión y corrección proyecto de grado														
Entrega proyecto de grado a comité evaluador														
Corrección proyecto de grado														
Sustentación proyecto de grado														

Tabla 2. Cronograma de Actividades

## 1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

Al querer controlar un proceso de gestión, se debe comenzar por el estudio del mismo, para esto es necesario conocer el diagnostico de la situación actual, el cual tiene como objetivo según Abad (citado en Amaya, 2002, p.139) identificar posibles obstáculos que puedan interferir en la eficacia del sistema, del mismo modo establecer si están dadas las condiciones para la ejecución del sistema propuesto e identificar los procesos relevantes para que el sistema opere sobre ellos y sus variables claves, a fin de garantizar el éxito organizacional.

Teniendo en cuenta que existen algunos requisitos en común entre la Norma ISO 9001:2008 y la GTC 180 (ver Anexo 1, Integración de ISO 9001:2008 y GTC180), se decidió aplicar a una muestra significativa de empleados tanto operativos como administrativos durante los meses de Febrero y marzo del presente año (2011) una encuesta en la cual se formularon preguntas que integraban las dos normas (ver anexo 2). Posteriormente se analizaron los datos arrojados por estas, lo cual permitió hacer el diagnostico del nivel de cumplimiento de la empresa; haberlo ejecutado de esta manera conllevó a observar un panorama más claro de la situación actual y proporcionó información más precisa a cerca de las mayores dificultades que se estaban presentando con el fin de priorizadas y tratarlas.

Como se menciona anteriormente, para realizar las conclusiones del diagnostico de la situación actual, es necesario realizar la calificación o valorización del cumplimiento de los requisitos de la norma, lo cual indica el grado de cumplimiento de estas por parte de la empresa; los resultados de esta evaluación se presentan en porcentaje de cumplimiento de los requisitos.

Por su parte, el diagnostico describe la situación actual de la empresa, es decir, se muestra como se están realizando las diferentes actividades de la empresa sin la implementación de un sistema integral de gestión.

## 1.1 CALIFICACION DE LAS ENCUESTAS

### 1.1.1 Criterio de calificación de las encuestas

Con el fin de calificar las encuestas, hemos diseñado el siguiente cuadro, en el cual se muestra cada punto con el cual se pueden responder las preguntas:

PUNTUACION	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	No se cumple/No documentado	Los requisitos de las normas no se cumplen y no están documentados.
2	Se cumple/No documentado	Los requisitos de las normas se cumplen, pero no está documentado
3	Se cumple /Documentación parcial	Los requisitos se cumplen, pero está documentado de manera incompleta
4	No se cumple/No documentado	Está documentado pero no se cumple con los requisitos de las normas.
5	Se cumple	Está documentado y se cumple con los requisitos de la norma, evidenciando la mejora organizacional

Tabla 3. Criterio de Calificación de las encuestas

Los porcentajes de cumplimiento para los requisitos del Sistema Integral de Gestión; Requisitos Generales, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y medición, análisis y mejora se calculan de la siguiente forma:

Se divide la sumatoria de todos los ítem de ese requisito (*Valor Obtenido*) entre el valor máximo que se pueda obtener (*Valor esperado*).

**Porcentaje de cumplimiento** =  $(Valor Obtenido/Valor esperado)*100$

A manera de ejemplo, se presenta a continuación el cálculo para el requisito 4. Requisitos generales.

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = (169+82+125+109)/(490+350+350+350)$$

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = (485/1540)*100$$

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = 31\%$$

REQUISITOS DE LA NORMA	VALOR ESPERADO	VALOR OBTENIDO	PORCENTAJE
<b>4- REQUISITOS GENERALES</b>			
Requisitos Generales	490	169	34%
Requisitos de la documentación	350	82	23%
Control de documentos	350	125	36%
Control de los registros	350	109	31%
<b>TOTAL</b>	<b>1540</b>	<b>485</b>	<b>31%</b>

Tabla 4. Porcentaje de Cumplimiento del Requisito N°4 de la ISO 9001:2008

### 1.1.2 Porcentajes de cumplimiento

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de cumplimiento que presenta la empresa Busexpress Ltda en cuanto a los requisitos de la Normas ISO 9001:2008 y la GTC 180. En el Anexo N°3 se muestra detalladamente la tabulación de las encuesta y por tanto el resultado obtenido en cada ítems.

REQUISITOS DE LA NORMA	VALOR ESPERADO	VALOR OBTENIDO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>4- REQUISITOS GENERALES</b>			
Requisitos Generales	490	169	34%
Requisitos de la documentación	350	82	23%
Control de documentos	350	125	36%
Control de los registros	350	109	31%
<b>TOTAL</b>	<b>1540</b>	<b>485</b>	<b>31%</b>
<b>5- COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>			
Compromiso de la dirección	560	175	31%
Enfoque al cliente	140	55	39%
Política integrada de gestión	490	101	21%
Objetivos de la calidad	210	45	21%
Planificación del SIG	210	50	24%
Responsabilidad y autoridad	140	36	26%
Representante de la dirección	210	44	21%
Comunicación Interna	210	62	30%
Revisión del sistema de gestión	560	18	3%
Info de entrada para la revisión	350	70	20%
Resultado de la revisión	140	28	20%
<b>TOTAL</b>	<b>3220</b>	<b>684</b>	<b>21%</b>
<b>6- GESTION DE LOS RECURSOS</b>			
Gestión de los recursos	70	16	23%
Recursos Humanos	70	27	39%
Competencia y formación	280	107	51%
Recursos Físicos	210	76	36%
Ambiente de trabajo	210	79	9%
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>305</b>	<b>9%</b>
<b>7- REALIZACION DEL PRODUCTO</b>			
Planificación de procesos	140	47	34%
Requisitos del proceso	70	26	37%
Revisión de los requisitos del proceso	420	158	38%
Comunicación con el cliente	140	44	31%
Planificación de Diseño y desarrollo	10	45	450%
Elementos de entrada para el Diseño y desarrollo	70	23	33%
Resultados del Diseño y desarrollo	70	24	34%
Revisión del Diseño y desarrollo	70	25	36%
Verificación del Diseño y desarrollo	70	23	33%
Validación del Diseño y desarrollo	70	23	33%
Control de los cambios del Diseño y desarrollo	70	55	79%
Proceso de compra	70	23	33%
Información de las compras	70	26	37%
Verificación de los productos comprados	70	78	111%

Control de la prestación del servicio	210	67	32%
Validación de la prestación del servicio	210	41	20%
Identificación y trazabilidad	140	29	21%
Propiedad del cliente	140	29	21%
Control de los dispositivos de seguimiento y medición	280	80	29%
<b>TOTAL</b>	<b>2395</b>	<b>866</b>	<b>36%</b>
<b>8- MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>			
Medición y evaluación	210	63	30%
Satisfacción del cliente	195	67	34%
Auditoria	350	70	20%
Evaluación y control del proceso	210	45	21%
Evaluación y control del servicio	70	19	27%
No conformidades	210	76	36%
Mejora y análisis de datos	280	77	28%
Mejora continua	70	15	21%
Acciones correctivas	210	14	7%
Acciones Preventivas	210	71	34%
<b>TOTAL</b>	<b>2015</b>	<b>517</b>	<b>26%</b>

Tabla 5. Porcentaje de Cumplimiento

## 1.2 SITUACION ACTUAL BUSEXPRESS LTDA.

Al obtener el porcentaje de cada requisito, se puede afirmar que Busexpress Ltda cumple solo con un 28.5% de los requisitos exigidos por la norma, esto se puede aseverar, según el siguiente cálculo:

**Porcentaje de cumplimiento** =  $\sum$  cumplimiento de los requisitos/5

Donde, 5 es el número de requisitos.

**Porcentaje de cumplimiento** =  $(31.5\%+21.2\%+9.4+36.2+25.7)/5$

**Porcentaje de cumplimiento** = 28.5%

Según la calificación obtenida en las encuesta y habiendo realizado los cálculos anteriores, se hace evidente que la empresa requiere de la elaboración de un Sistema Integral de Gestión, a fin de cumplir con el mejoramiento continuo y la calidad del servicio.

#### **1.2.1 Numeral 4. Requisitos generales (31.5%)**

Busexpress Ltda reconoce solo el proceso de prestación del servicio y gestión del recurso humano, sin embargo al igual que todos los demás desconoce su aplicación e interacción. Los procesos no se encuentran definidos y/o consignados en documentos que los soporten y especifiquen su delimitación, actividades, responsables, procesos de soporte y recursos necesarios para su ejecución. No se han identificado las entradas y salidas de estos procesos al igual que los criterios, métodos para la operación y control de los mismos.

La empresa cuenta solo con algunos documentos y mantiene los registros básicos para la operación del negocio tales como: registro de circulación, formato de reporte diario de producción, formato de inducción, formato de préstamos, entre otros.

En la actualidad, es necesario para todas las empresas poseer los documentos que soporten sus procesos y operaciones, como también la continua revisión de sus actividades. Por lo tanto, se presenta el siguiente cuadro, en el cual se relacionan los requisitos y las exigencias de la norma que debe acatar la empresa.

REQUISITOS	EXIGENCIAS DE LAS NORMAS
REQUISITOS GENERALES	Determinar los procesos necesarios para que la organización funcione bajo un Sistema Integral de Gestión, por lo tanto debe cuidar de su aplicación y del perfecto funcionamiento de los procesos, además se debe encargar de la revisión del sistema y el seguimiento de los procesos.
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	Se debe mantener documentados todos los procesos y procedimientos, como también una política de la calidad, objetivos de la calidad, un manual de la calidad, y los registros requeridos por la ISO9001:2008

### 1.2.2 Numeral 5. Responsabilidad de la dirección (21.2%)

En Busexpress Ltda no se cuenta con el compromiso adecuado de la dirección, por lo cual el Gerente Oficina Cartagena ha venido notando la necesidad de implementar un Sistema Integral de Gestión que le permita mejorar los procesos operativos y administrativos, manteniendo un enfoque de Responsabilidad Social.

A pesar de intentar siempre conocer los requisitos del cliente estos no están plenamente definidos, pero se reconoce la importancia de satisfacer y superar las expectativas de ellos, como también recibir siempre una retroalimentación de los stakeholders.

La prestación del servicio de esta empresa se da sin poseer política de la calidad, objetivos de calidad, manual de la calidad, procedimientos documentados que les faciliten el desarrollo y control de sus procesos, tampoco se cuenta con los lineamientos de la gestión socialmente responsable. Pero de manera verbal se le daban a conocer constantemente a todos los integrantes las acciones concernientes a estos.

No se ha designado representante de la dirección ni líder de Responsabilidad Social, aun no se han determinado los procesos de comunicación interna adecuada, por lo tanto, los métodos usados para esta dentro de la organización son informales y en la mayoría de los casos verbales lo que no es ideal para el buen funcionamiento de la empresa.

Vale resalta que con el cumplimiento de estos requisitos se refleja la responsabilidad que tienen los directivos de la organización con la calidad del servicio y la mejora continua, lo cual conlleva a que los empleados se sientan comprometidos y motivados a prestar un óptimo servicio.

REQUISITOS	EXIGENCIAS DE LAS NORMAS
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	Conocer los requisitos del cliente y comunicar la importancia de satisfacerlos, no solo estos sino también los legales y reglamentarios
PLANIFICACIÓN DEL SIG	Planificar el Sistema Integral de Gestión con el fin de cumplir los requisitos generales, así como plantear los objetivos de la calidad, manteniendo la integridad del SIG cuando se planifican e implementan cambios en éste.
ENFOQUE AL CLIENTE Y/O POLITICA DE CALIDAD	La alta dirección debe implementar la política de Calidad y Responsabilidad Social asegurándose que sea adecuada al propósito de la organización, que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y DIRECCION	Se debe nombrar un miembro de la alta dirección que asegure el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema Integral de Gestión.
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	La alta dirección debe revisar el Sistema Integral de Gestión de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia

### 1.2.3 Numeral 6. Gestión de los recursos (9.4%)

Busexpress Ltda cuenta con el recurso humano y la infraestructura requerida para el diseño del Sistema Integral de Gestión.

Cabe anotar que la gestión del Recurso Humano es el proceso más completo que tiene la empresa, sin embargo, el personal operativo posee contrato con la Cooperativa COOPSERFE, pero es Busexpress Ltda quien realiza el proceso de selección, liquidación de nomina, y todo lo concerniente al Recurso Humano excepto la contratación. Por su parte el personal administrativo si es contratado directamente por Busexpress Ltda, se poseen formatos dentro de este proceso y los procedimientos están establecidos pero no documentados, razón por la cual se incumple con los requisitos de la norma.

Los recursos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa son suministrados de forma que se satisfagan las necesidades de los clientes, estos recursos comprenden el personal, instalaciones, quipos, de comunicación, transporte, sistemas de información, hardware y software necesarios para el normal funcionamiento de la organización. Sin embargo, la baja calificación se debe a la inconformidad que muestran los empleados, pues argumentan que la dirección no está comprometida con el desarrollo de la empresa, pues consideran que podrían invertir aun más en la organización y en el recurso humano de ella.

REQUISITOS	EXIGENCIAS DE LAS NORMAS
PROVISIÓN DE LOS RECURSOS  RECURSOS HUMANOS	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento del SIG.  Velar por contar con personal con altas competencia laborales e irlos capacitando cuando sea necesario, con el fin de garantizar la conformidad del servicio prestado.  Se debe proporcionar todos los recursos que sean

INFRAESTRUCTURA	necesarios para prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes y cuidar de los que ya se tienen.
AMBIENTE DE TRABAJO	Se debe revisar las instalaciones de oficina y las condiciones de trabajo a fin de garantizar un buen ambiente laboral.

#### **1.2.4 Numeral 7. Realización del producto/servicio (36.2%)**

Este requisito presentó el porcentaje de cumplimiento más alto, por lo que se puede afirmar que Busexpress Ltda reconoce someramente los requerimientos de los clientes, la prestación del servicio es organizada, planificada, controlaba y validaba por el jefe de operaciones y el Gerente Oficina Cartagena, sin embargo, esto no se encuentra documentado y solo se utilizan algunos formatos no codificados.

Para el control del servicio y la seguridad de los clientes, la empresa cuenta con un sistema GPS llamado OPTOCONTROL que le permite saber en tiempo real el lugar exacto donde se encuentra la buseta, la velocidad, el consumo de combustible, etc.

El seguimiento y control del servicio prestado se hace con los resultados que arroje el sistema OPTOCONTROL, con la retroalimentación que realiza periódicamente el Gerente Oficina Cartagena con los habitantes de Bonanza (Turno de las Busetas en Turbaco) y algunos de los Stakeholders.

La selección de proveedores se da luego de un estudio no documentado en el cual se realiza cotizaciones y se verifican las compras anteriores a ese mismo proveedor, pero no se está usando ningún formato. Se cuenta solo con información parcial acerca de lo que se va a comprar de acuerdo con lo que expresan los mecánicos que reparan las busetas.

REQUISITOS	EXIGENCIAS DE LAS NORMAS
PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio, estos deben trabajar mancomunadamente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Integral de Gestión.
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	Se debe asegurar el reconocimiento de los requisitos del cliente y velar siempre por la buena prestación del servicio, así como también cuidar de la retroalimentación de los stakeholders.
COMPRAS	Asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, y que por tanto son los que satisfacen la necesidad que se está presentando.
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	La organización debe planificar, prestar el servicio bajo condiciones controladas y seguras para el cliente.

### 1.2.5 Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora (25.7%)

Las quejas recibidas ya sean por parte de los funcionarios o de los usuarios de Busexpress Ltda son manejadas como no conformidades, sin embargo, no se cuenta con un procedimiento documentado para tal fin ni con formatos para esto, no se evalúan las causas de la no conformidad y en ocasiones no se implementan las acciones correctivas o preventivas según se requiera. Cabe resaltar que el Gerente Oficina Cartagena se preocupa por tomar los datos de quien emite la queja y luego llamarla para comunicarle que su queja fue atendida.

Cabe indicar que como el Sistema Integral de Gestión apenas se va a diseñar, no se han realizado auditorías internas ni se cuenta con un procedimiento documentado para tal fin.

La organización no planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto.

REQUISITOS	EXIGENCIAS DE LAS NORMAS
AUDITORÍA INTERNA	Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema Integral de Gestión se está cumpliendo.
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Asegurarse que la prestación del servicio no conforme se identifica y controla para prevenir que se siga prestando de esa manera.
MEJORA CONTINUA	Se debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integral de Gestión mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.
ACCIÓN CORRECTIVA	Tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
ACCIÓN PREVENTIVA	Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

En las organizaciones es de vital importancia conocer el direccionamiento estratégico, ya que este permite establecer y conocer con certeza hacia donde se quiere apuntar, cabe resaltar que en este se revisan la misión y la visión de la organización con la intención de afinar las estrategias y conseguir los objetivos propuestos.

El direccionamiento estratégico es fundamental para toda organización ya que en él se establece la ruta que se desea seguir para crecer y lograr mantenerse en el mercado. De manera que resulta importante que toda la organización, no solo los directivos, sino también los mismos trabajadores tengan conocimiento de este para trabajar mancomunadamente por alcanzar las metas que tiene la organización en un futuro.

El direccionamiento estratégico lo conforman la misión, visión y los principios corporativos de la organización. Es importante revisar estos elementos y en caso de que requieran algún ajuste es pertinente realizarlo y percatarse de que estos vayan de la mano con los objetivos de la empresa y buscar la estrategia que mejor se acople al cumplimiento de los mismos, ya que esta es la que nos va a establecer cómo alcanzarlos mediante selección y organización de actividades futuras que partiendo de los recursos disponibles se estructuran armónicamente con miras al logro de determinados objetivos (Díaz, 2000, p.4).

## **2.1 MISION Y VISION ACTUAL DE BUSEXPRESS LTDA**

### **MISIÓN**

Somos una empresa que presta servicios de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, fundamentado en mantener excelentes niveles de competitividad a través de ventajas competitivas, valores agregados y un mercado social orientado a deleitar nuestros clientes externos (industrias, personas naturales) y la relación interna gana a gana empresa-propietarios-conductor y todo el personal.

### **VISION**

Seremos la empresa número uno en el servicio de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, mediante herramientas gerenciales que aseguren el crecimiento, supervivencia y buena calidad en el servicio, generando experiencias positivas a nuestros clientes.

## 2.2 ANALISIS DOFA BUSEXPRESS LTDA

D.O.F.A BUSEXPRESS LTDA.	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	Recursos económicos insuficientes para cubrir algunas necesidades que genera prestar un servicio de calidad.	Busexpress ofrece un servicio de transporte ejecutivo climatizado que se caracteriza por la puntualidad, seguridad y confort que ofrece a sus usuarios en cada contacto con ellos.
	El número de buses que posee la empresa es muy reducido.	Se cuenta con un selecto grupo de conductores, especializados y certificados que poseen vasta experiencia en el transporte de pasajeros y se interesan en solucionar los problemas que se presentan.
	Ausencia de un sistema de información confiable y eficiente que permita la recolección de datos, procesamiento y disponibilidad oportuna de la información.	
	la inconformidad que existe por parte de los conductores en cuanto a las labores del jefe operativo	El interés que existe por parte de la Dirección, en que la empresa sea más productiva y eficaz.
	Falta de claridad de las funciones que debe desempeñar el jefe de operaciones.	el uso de sensor (GPS) para mantener un registro de las personas que ingresan a los buses diariamente
	Falta de estrategias para atender las necesidades de los usuarios en horas "pico" y días especiales.	La prestación del servicio se ha hecho de una manera tradicional dando siempre resultados eficaces, que además pueden ser ajustados a las necesidades actuales
OPORTUNIDADES	DO	FO
La competencia ofrece servicios de baja calidad	Gestionar recursos económicos que permitan la mejora continua de la organización, teniendo como respaldo la disponibilidad de pago que tienen los clientes por el servicio.	Crear un plan de mantenimiento preventivo, para las busetas en buen estado.
La población del municipio de Turbaco está presentando una alta tasa de crecimiento y se sigue proyectando para los siguientes años.		Ampliar el portafolio de servicios, hacia un mercado más diversificado y exigente como el que está mostrando el municipio de Turbaco.
Los usuarios de Busexpress aceptan y pagan por un servicio de calidad certificada	Incrementar el número de buses que permanecen prestando servicio durante las horas pico y las fechas especiales, aumentando el horario de trabajo en esas fechas.	Implementar un plan de Gestión de Calidad, que le permita a Busexpress certificarse.
Las innovaciones en el servicio son bien recibidas por los usuarios	Conseguir con los proveedores acuerdos de pago, tarifas preferenciales, descuentos por pronto pago, etc.	Realizar descuentos programados en el precio del servicio para combatir el transporte informal.
Se pueden pactar nuevos y mejores acuerdos con los proveedores de repuestos, mecánicos y propietarios de talleres.		
AMENAZAS	DA	FA
Las empresas pertenecientes a la competencia poseen un mayor número de buses, que ofrecer a los usuarios.	Aumentar el número de buses en circulación, teniendo en cuenta que la población está creciendo.	Informar siempre a los usuarios en cuanto al lugar de recepción de pasajeros, manteniendo la calidad en la prestación del servicio.
Los traumatismos generados por las obras de TRANSCARIBE en la prestación del servicio debido al constante cambio de lugares de recepción de pasajeros.	La empresa ampliará la comunicación y negociación con sus proveedores a fin de estabilizar los precios.	
Los traumatismos generados por las obras de TRANSCARIBE en la prestación del servicio debido al constante cambio de lugares de recepción de pasajeros.	Se establecerán funciones claras para el jefe de operaciones, con el fin de eliminar los traumatismos de la ruta.	implementar un plan de sensibilización y educación para sus usuarios acerca de cómo usar el servicio
El transporte informal, como los taxis colectivo, mototaxis y carrozas afectan el buen desempeño de la empresa y por ende su	Elaborar informes internos acerca del rendimiento de cada conductor y realizar cartillas formativas acerca del servicio y entregarla a los	Dar a conocer el valor agregado que Busexpress ofrece en su servicio, con el fin de resaltarlos y así evitar que los usuarios se trasladen.

Tabla 6. Análisis D.O.F.A

## **2.3 MISION, VISION Y POLITICAS DE CALIDAD PROPUESTAS**

Luego de realizar el análisis DOFA a la empresa se consiguieron las siguientes estrategias:

- Elaborar informes internos acerca del rendimiento de cada conductor y realizar cartillas formativas acerca del servicio y entregarla a los clientes.
- Crear un plan de mantenimiento preventivo, para las busetas en buen estado.
- Implementar un plan de Gestión de Calidad, que le permita a Busexpress certificarse. Cabe resaltar la importancia de integrar las una norma de Calidad y una Guía Técnica de Responsabilidad Social Con lo cual obtendrá el respaldo de una entidad certificadora.

Después de realizar el análisis DOFA y analizar los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, para la implementación del Sistema Integral de Gestión. Se proponen a continuación, misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad para Busexpress Ltda.

### **MISIÓN**

Somos la empresa pionera en prestación de servicio de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, fundamentada en seguridad, comodidad y cumplimiento para nuestros clientes, permitiéndonos mantener excelentes niveles de competitividad y alcanzar los máximos estándares de calidad.

### **VISIÓN**

En el año 2016 seremos la empresa número uno en prestación del servicio de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo

mediante herramientas gerenciales que aseguren el crecimiento, supervivencia y alta calidad en el servicio, generando experiencias positivas a nuestros clientes y los stakeholders.

## **POLITICA DE CALIDAD**

Busexpress Ltda busca la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación oportuna, confiable y segura del transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, con el respaldo de personal comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos e infraestructura adecuada; apuntando hacia la supervivencia de la empresa y el enfoque de Responsabilidad Social.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes y stakeholders a través del cumplimiento de sus requerimientos y los lineamientos de Responsabilidad social.
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema Integral de Gestión mediante el cumplimiento de los objetivos individuales propuestos.
- Mantener las competencias de todo el personal que labora en la empresa para cubrir las necesidades de nuestros clientes.
- Realizar mantenimiento periódico a la infraestructura de la empresa, la cual afecta el cumplimiento a los requerimientos de nuestros clientes y la calidad del servicio prestado.

A continuación se mencionan las actividades que debe realizar la empresa para cumplir con los requisitos exigidos por la norma.

#### Numeral 4. Requisitos Generales

REQUISITOS EXIGIDOS	ACTIVIDADES REQUERIDAS POR LA NORMA
<p>REQUISITOS GENERALES</p> <p>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</p>	<p>Hacer las caracterizaciones de cada uno de sus procesos.</p> <p>Gestionar todos los recursos necesarios para brindar apoyo a todas sus actividades.</p> <p>Establecer los métodos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y mejora de estos procesos.</p> <p>Diseñar y redactar el manual de calidad.</p>

#### Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección

REQUISITOS	ACTIVIDADES
<p>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</p>	<p>Establecer la política y los objetivos de la calidad.</p> <p>Comunicar a la organización la importancia de satisfacer las necesidades de sus clientes y los requisitos legales o reglamentarios, emitiendo boletines informativos internos.</p> <p>Mostrar evidencia de su compromiso con la calidad a través de medios que dejen constancia tales como registros, reportes, carteles informativos, actas de reuniones y charlas de sensibilización.</p> <p>Realizar revisiones del Sistema Integral de Gestión una vez se establezca.</p>
<p>POLITICA DE CALIDAD</p>	<p>Establecer una política de calidad acorde con los objetivos de la organización y revisarla periódicamente.</p> <p>Establecer objetivos de calidad que permitan medir el grado de cumplimiento de cada uno de los conceptos recogido en la política.</p>
<p>PLANIFICACIÓN DEL SIG</p>	<p>Establecer una planificación general que recoja todos los objetivos indicando para cada uno al menos: objetivos, valor a obtener, responsable y plazo.</p> <p>Definir planificaciones específicas por objetivos que incluyan: recursos necesarios, las actividades y las frecuencias del seguimiento de cada objetivo.</p> <p>Actualizar el manual de funciones y darlo a conocer para garantizar que todo el personal conozca sus responsabilidades y los límites de autoridad.</p> <p>Designar por escrito al representante de la dirección y/o líder de Responsabilidad Social que asegure el diseño, desarrollo e implementación del sistema Integral de gestión, este debe tener conocimiento del desempeño del SIG y de las posibilidades de mejora,</p>

<p>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION</p>	<p>esta labor puede ser realizada por una (1) o más personas.</p> <p>Mantener informado a todo el personal de todos los acontecimientos que suceden en la empresa mediante el establecimiento de mecanismos que faciliten la comunicación en todos los niveles de la organización.</p>
<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Luego de establecido el Sistema Integral de gestión, este debe revisarse a intervalos establecidos para identificar fallas en su funcionamiento; los intervalos de revisión pueden ser hasta de un año según las necesidades de la empresa. Se deben llevar registro de estas revisiones.</p> <p>Los resultados de las revisiones permiten realizar acciones para la mejora del SIG del servicio en cuanto a los requisitos del cliente.</p>

### Numeral 6. Gestión de los Recursos

REQUISITOS	ACTIVIDADES
<p>PROVISIÓN DE LOS RECURSOS</p>	<p>Para implementar y mantener el Sistema Integral de Gestión Busexpress Ltda debe suministrar todos los recursos necesarios que comprenden personal, instalaciones y equipos.</p> <p>La empresa debe planear y revisar periódicamente sus recursos para asegurarse de que está suministrando de acuerdo a las necesidades de la organización y que se les está dando la mejor utilización.</p>
<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>El jefe de recursos humanos de la empresa debe velar por contar con personal idóneo para la ejecución de las actividades. La formación también se puede utilizar para concienciar a los empleados nuevos en el conocimiento de la misión, visión, política y objetivos de la calidad, reglamentos internos, funciones, procedimientos e instructivos pertinentes al cargo, esta formación se puede dar en una o más etapas y se debe mantener registro de ellas.</p>
<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Identificar los equipos que son críticos para la actividad de la empresa y llevarle un control a estos para evitar daños repentinos que afecten la prestación del servicio, para esto puede llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo o realizar mantenimiento autónomo, en el cual el operario inspeccione periódicamente su vehículo e informe de su estado y llevando registros de anomalías encontradas en el.</p>
<p>AMBIENTE DE TRABAJO</p>	<p>Revisar las condiciones en las cuales laboran los empleados para así identificar las fallas, mejorarlas y garantizar que estos se sientan más cómodos en la realización de su trabajo.</p>

## Numeral 7. Prestación del servicio

REQUISITOS	ACTIVIDADES
<p>PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</p>	<p>Mantener registros y documentos de la planificación realizada para así poder tener evidencia de que lo ejecutado está acorde con lo planeado.</p> <p>Establecer los controles necesarios para las actividades, verificación, validación, seguimiento, inspección para el servicio y definir las variables críticas en cada una de las etapas. Definir un plan de acción a seguir y los métodos a utilizar para la realización y registro del servicio, para así garantizar la calidad de este.</p>
<p>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</p>	<p>Establecer documentos que definan responsabilidades y competencias dentro de la organización para la realización de la revisión y la comunicación en caso de cambios relevantes.</p>
<p>COMPRAS</p>	<p>Para obtener retroalimentación por parte de los stakeholders se deben establecer mecanismos de quejas y reclamos y aprovechar esa información para realizar mejoras a nivel interno.</p>
<p>PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>La organización debe establecer un proceso para evaluar y seleccionar sus proveedores, al igual que los criterios básicos para la selección de los mismos y mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción tomada que se derive de las mismas. También debe monitorear regularmente el desempeño de sus proveedores para garantizar el cumplimiento de los criterios de selección.</p>
<p>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</p>	<p>Diseñar especificaciones de trabajo que orienten al trabajador en la realización de su labor y realizar programas de mantenimiento preventivo para los equipos y herramientas de trabajos. Se debe mantener registros de todas las actividades realizadas durante la operación del servicio.</p> <p>Diseñar procesos de seguimiento y medición que aseguran la coherencia de las mediciones con los requisitos del servicio.</p> <p>Asegurarse de que sea posible identificar cual equipo se ha calibrado y es apto para su uso. Proteger los equipos de medición adecuadamente.</p>

## Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

REQUISITOS	ACTIVIDADES
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Busexpress Ltda debe planificar la forma como realiza o pretende realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora que se utilizaran, estas serán aplicadas a actividades como: satisfacción del cliente, desempeño del Sistema Integral de Gestión, conformidad del servicio.
AUDITOIAS INTERNAS	Monitorear la información de la percepción del cliente; para esto debe averiguar cómo perciben los clientes su desempeño; mediante llamadas telefónicas periódicas o después de la prestación del servicio, cuestionarios o encuestas.
ANALISIS DE DATOS	Luego de implementar el Sistema Integral de gestión se deben realizar auditorías internas que confirmen que el sistema está funcionando de la forma planificada.
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	La organización debe realizar un análisis de datos que le indiquen que áreas de la empresa requieren mejoras, para esto necesita de la información obtenida en las actividades de seguimiento y medición. Establecer un procedimiento documentado de las actividades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA	Establecer un procedimiento documentado para acciones preventivas, correctivas y de mejoras que permita revisar, determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales y planificar e implementar mejoras en los procesos de la organización.

### 3. MAPA DE PROCESOS

En las organizaciones existe actualmente una gran necesidad de hacer más efectivos los procesos y procedimientos que desarrollan, para lo cual centran sus esfuerzos en integrarlos en un sistema macro con el fin de aprovechar los elementos en común que permitan la implementación de uno solo el cual genere ventaja competitiva a la organización.

De acuerdo a las exigencias de las normas ISO 9001:2008 y GTC 180 se establecen los lineamientos en materia de gestión de la calidad y responsabilidad social para el sistema de gestión integrado propuesto, el cual, al igual que el sistema de gestión se soporta en una estrategia que se materializa a través de una estructura determinada por un mapa de proceso, un manual de calidad, unos procesos y unos procedimientos.

El modelo integrado de gestión resulta ser un esfuerzo para que las organizaciones evidencien las necesidades de los clientes y realicen una retroalimentación que persiga la satisfacción total de sus necesidades, basándose en modelos de eficacia en el uso de recursos para la prestación del servicio por parte de todos los miembros del sistema, generando compromiso y participación de los mismos.

Con el fin de definir un modelo Integrado de Gestión, se trabajó en una metodología basada la Normas ISO 9001 y la GTC 180. Esto permitió analizar e integrar los requisitos de Gestión de la calidad con los de Responsabilidad Social. La integración de estos surge como una herramienta efectiva que busca aprovechar el paralelismo de estas dos normas que se basan que se basan en el planteamiento de Deming de planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva.

En el Anexo 1. Integración de los Requisitos de la ISO 9001:208 y GTC 180, se propone un modelo para la estructura de un Sistema Integrado de Gestión, el cual será utilizado para la elaboración del mapa de procesos.

### **3.1 DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS**

Luego de haber presentado el modelo para integrar los dos sistemas en un sistema Macro, el paso a seguir fue el diseño del mapa de proceso, para

poder construir este mapa fue necesario identificar los procesos con que cuenta la organización, los que eran requeridos por la norma o el estándar de gestión a adoptar y los procesos claves para el éxito, a fin de determinar cual son los procesos faltantes que deben diseñarse.

La empresa debe conocer la secuencia e interacción de sus procesos; la secuencia de procesos es el orden de actividades que se ejecutan desde la especificación de requisitos por el cliente, los reglamentos u otras partes interesadas hasta la realización y recepción del producto por el cliente. La interacción entre procesos es la forma en que cada actividad de un proceso interactúa con otras actividades de este o de otros procesos. Los procesos se secuencian e interactúan mediante entradas y salidas. El método más extendido de definir la secuencia e interacciones entre procesos es definiendo el mapa de procesos de la organización (Camisón, 2007, p.655).

Los productos y servicios que ofrecen las empresas están estrechamente relacionados con la gestión de los procesos que se desarrollan en materia de calidad y responsabilidad social, por tal razón para lograr mayor efectividad en la identificación de la secuencias e interacción de los procesos se hace necesario diseñar un mapa de procesos en el que se integren la actividades que se ejecutan en cada uno de los sistemas antes mencionados para poder planificar el sistema de gestión integrado con el propósito de establecer un conjunto de actividades interrelacionadas que permitan alcanzar alto niveles de calidad y la satisfacción de los clientes.

Para la elaboración de una red de procesos se debe establecer previamente los procesos claves para el éxito y tener en cuenta la legislación y normatividad en el área de Calidad y Responsabilidad Social. Como lo propone FONTALVO HERRERA (2006, p.127) seguidamente se describen unos pasos para el establecimiento de los procesos claves para el éxito,

agregando los requisitos legales necesarios por las normas ISO 9011:2008 y GTC 180.

Realizar un inventario de todos los procesos de la empresa.

- Determinar las capacidades y competencias que la empresa debe potenciar para crear o mantener una ventaja competitiva sostenible, rentabilidades superiores a la media del sector.
- Las características, condiciones o variables que, al estar debidamente soportadas, conservadas o gestionadas, tienen un impacto significativo en el éxito de la empresa.
- Establecer que variables son influenciadas por la dirección a través de sus decisiones así como la forma en que estas inciden sobre la posición competitiva global de la empresa.

Se debe tener claro con que normas o sistema de gestión se va a trabajar, con el objetivo de confrontar los requisitos que el estándar exige, con los procesos claves para el éxito y con los procesos actuales de la organización, con el fin de identificar los procesos faltantes que deben diseñarse para el levantamiento del mapa de procesos del sistema de gestión integrado.

Para la elaboración de un mapa de procesos de un sistema de gestión de la calidad, el Ingeniero FONTALVO HERRERA (2006, p.131) propone una serie de etapas que serán complementadas con los requisitos concernientes a las normas ISO 9001:2008 y GTC 180, con el propósito de obtener un mapa de procesos del sistema de gestión integrado, las cuales son:

Conformar un equipo de trabajo con representantes de las diferentes áreas para analizar, diseñar y elaborar el mapa de procesos del SIG.

Identificar los procesos actuales de la empresa considerando la normatividad en el área de Calidad y Responsabilidad Social teniendo en cuenta el concepto de procesos claves para el éxito.

Deben identificarse los procesos requeridos para la identificación de un sistema integrado de gestión.

Los procesos actuales se confrontan con los requeridos por la organización para implementar los procesos del estándar y los procesos claves.

Con lo anterior se podrán identificar los procesos faltantes que debe diseñarse, documentarse, socializarse e implementarse dentro de la empresa.

Clasificar de manera secuencial y relacionar cada uno de los procesos pertinentes al mapa de procesos (Responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, elaboración de producto o prestación del servicio y medición análisis y mejora).

Debe identificarse cuales procesos son clientes y cuales son proveedores dentro del mapa de procesos.

Documentar la interrelación de los procesos en el mapa de procesos.

Una vez identificado los procesos claves se procederá a representarlos en un mapa de proceso clasificándolos en procesos; Gerenciales, operativos y de apoyo (Fontalvo, 2006, p. 133)

A continuación se muestra el inventario de los procesos actuales de la empresa clasificándolos en; procesos de dirección, operativos, de apoyo y medición, análisis y mejora. Los procesos calificados con un nivel de importancia de PCE, son los identificados por las directivas de la empresa como procesos claves para el éxito.

<b>PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>
Planeación	<b>PCE</b>
Organización, administración y /o revisión	<b>PCE</b>

<b>PROCESOS GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>
Mantenimiento	<b>PCE</b>
Compras	<b>PCE</b>
Control de documentos y registros	
Gestión del Recurso Humano	<b>PCE</b>
Gestión de Responsabilidad Social	

<b>PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>
Planeación del servicio	
Prestación del Servicio de Transporte	<b>PCE</b>
Control de Operaciones	<b>PCE</b>

<b>PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>NIVEL DE IMPORTANCIA</b>
Gestión de No Conformidades	<b>PCE</b>
Auditorías Internas	<b>PCE</b>

En la siguiente tabla se listan los procesos actuales, los procesos claves para el éxito, los procesos para la implementación del sistema integrado de gestión que son sugeridos por (Camisón, 2007, p.658) y los procesos faltantes que deben diseñarse:

<b>Procesos actuales de la empresa</b>	<b>PCE</b>	<b>Procesos para la implementación del sistema integrado de gestión</b>	<b>Procesos faltantes que deben diseñarse</b>
		Direccionamiento estratégico, políticas y objetivos de calidad y responsabilidad social.	Se debe realizar
		Planificación del sistema integrado de gestión	Se debe realizar
		Revisión del sistema integrado de gestión	Se debe realizar

	X	Gestión de No conformidades	Se debe realizar
	X	Auditorías Internas	Se debe realizar
		Control de la documentación y Registros	Se debe realizar
		Comunicación interna y externa	Se debe realizar
		Identificación de los requisitos del cliente	Se debe realizar
Compras		Proceso de compras	
Compras		Evaluación de proveedores	
		Control de los procesos.	Se debe realizar
		Auditoria.	Se debe realizar
		Gestión y tratamiento de no conformidades	Se debe realizar
Planeación del servicio	X	Planeación del Servicio de Transporte	
Vinculación de personal		Proceso de selección de personal	
		Enfoque de Responsabilidad Social	Se debe realizar
		Gestión de Responsabilidad Social	Se debe realizar
		Determinación y gestión de ambiente de trabajo	Se debe realizar
Gestión de Mantenimiento e Infraestructura		Mantenimiento de la infraestructura	

**Tabla 7. Relación de PCE, Procesos Faltantes y Procesos para la implementación**

Basados en la información recolectada y en los conceptos de la gestión por procesos, se propone el siguiente mapa de procesos para Busexpress Ltda.

## MAPA DE PROCESOS BUSEXPRESS LTDA.



Ilustración 1. Mapa de procesos Busexpress Ltda.

El mapa de procesos anterior consta de unos macroprocesos categorizados así: Proceso de Dirección, Proceso de Gestión de recursos, Proceso de Medición, Análisis y Mejora, y Proceso Operativo; estos se convierten en las bases del proceso central de donde se subdividen todos los subprocesos que lo integran.

Los procesos directivos son un soporte para el establecimiento de las estrategias y la alineación de la empresa, se refieren a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos y la disponibilidad de recursos requeridos, por su parte la revisión del SIG implica que la dirección inspeccione cada uno de ellos; además, dentro de este macroproceso también se encuentra el Enfoque de Responsabilidad Social, la cual se encarga de asegurar el compromiso de la empresa con el desarrollo de actividades que aseguren el cumplimiento de las exigencias económicas, sociales y ambientales que se tienen en dicho enfoque. Todo esto se lleva a cabo una vez se presta el servicio de transporte a los usuarios según los requerimientos de ellos.

En estos procesos se acuerdan los objetivos que debe cumplir la empresa, la planificación, organización de las funciones que se requieren, se administran y controlan los recursos necesarios, así como también el control y la información de todas las tareas que se desarrollan para prestar el servicio, que además deben ser consideradas y reconsideradas durante todo el proceso.

En Busexpress Ltda, ésta descripción se basa en tres puntos clave: *la Planificación del SIG*, es aquí donde se genera todo el sistema de calidad de la empresa, la *Revisión por parte de la Dirección*, en esta parte, se reúne la información necesaria para tomar decisiones en cuanto a la prestación del servicio y todos los procesos que se dan en la empresa para así, iniciar

nuevamente el ciclo del proceso incluyendo mejoras. Y por último se halla el enfoque de Responsabilidad Social.

Los procesos operativos, acogen aquellos procesos que se encargan directamente de la prestación del servicio y/o la parte misional de la organización. Es por esto, que en el encontramos la *Planificación del servicio de transporte* que es donde se da inicio al desarrollo del servicio, pues se realiza la planeación de busetas, conductores y se tienen en cuenta peticiones específicas de los clientes. *La prestación del servicio*, incluye el acto mismo de recoger y llevar al cliente hasta su lugar de destino, y culmina con el control de operaciones, el cual se encarga de revisar la oportuna circulación de las busetas, entre otros aspectos.

Los procesos de Gestión de los Recursos son los que sirven de soporte a los procesos directivos y los operativos, ya que se refieren a los recursos que se requieren para el buen funcionamiento de la empresa.

Dentro del Macroproceso de Gestión de los Recursos, en Busexpress Ltda se identifican la Gestión del RRHH, que como su nombre lo indica es el encargado de todo lo relacionado con el recurso humano, es decir, desde el momento de la requisición de personal hasta la desvinculación de la empresa, pasando por el proceso de entrevista, contratación, entre otros. Se cuenta también, con la Gestión de compras, en la cual se circunscribe la solicitud del producto, hasta que este es recibido por el encargado de la compra y dicho producto es pagado al proveedor. La gestión y control de documentos y registros se hace tal como lo indica la norma ISO 9001:2008. Por su parte, la Gestión de mantenimiento e infraestructura, en la cual se realiza el mantenimiento de la infraestructura física de las oficinas, equipos de cómputo, hardware y software, como también el mantenimiento de las busetas que prestan el servicio y se encarga de que estos permanezcan en óptimas condiciones, para así cumplir con los requisitos. Por último, en este

subgrupo se circunscribe la Gestión de Responsabilidad Social, donde se establecen las actividades específicas que se deben desarrollar para cumplir con el enfoque y con la implementación del Código de Ética.

El segundo subgrupo es el de Medición, análisis y mejora, encargado de gestionar y mantener el mejoramiento continuo de los procesos, éste está conformado por los procesos de *Auditoría Interna y Gestión de no conformidades*.

Por último, se muestran los procesos operativos los cuales generan el valor agregado, estos son los que proveen las salidas intencionadas de la organización; en ellos se evidencian los aspectos más relevantes de todo el proceso de prestación del servicio ejecutivo de transporte. En Busexpress Ltda este macroproceso está integrado por los siguientes procesos: *Planeación del servicio, Prestación del servicio* y control de Operaciones.

Luego de haber establecido las etapas del proceso, y reconocer que Busexpress Ltda posee un conjunto estructurado y organizado de actividades que se llevan a cabo con el fin de realizar la prestación del servicio de transporte ejecutivo intermunicipal.

Los procedimientos de todos los procesos de Busexpress Ltda se apoyan en la caracterización de los procesos, ésta ficha permite establecer los procesos existentes, identificando las necesidades e inconformidades acerca del servicio que ofrece Busexpress Ltda.

La caracterización de los procesos es necesaria puesto que permite procesar la información de las necesidades e inconformidades y reflejarla en un nuevo bien o servicio, listo para ofrecer y satisfacer a sus clientes (Juran, 1990, p.83).

Por tal motivo, en el Anexo N° 4 se exponen las caracterizaciones de los procesos de Busexpress Ltda, permitiendo que se obtenga una identificación más clara del funcionamiento actual de los procesos que tienen lugar dentro de la organización, finalizando en el desglose de cada una de sus actividades y tareas.

#### **4. PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CON BASE EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 y GTC 180**

La planificación es de vital importancia para el éxito del sistema, pues en esta fase es en donde se determina quienes son los clientes de la organización, cuáles son sus necesidades y se generan estrategias para desarrollar procesos que funcionen de manera integral con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y los requisitos establecidos por el estándar patrón que en este caso son: La norma ISO 9001:2008 y la Guía Técnica colombiana GTC 180.

A continuación se muestra como afectan estos procesos a las actividades exigidas por la norma requeridas por Busexpress Ltda para el diseño del SIG.

#### **Numeral 4. Requisitos Generales**

<b>REQUISITOS EXIGIDOS</b>	<b>ACTIVIDADES REQUERIDAS POR LA NORMA</b>	<b>PROCESO QUE AFECTA</b>
<p style="text-align: center;">REQUISITOS GENERALES</p> <p style="text-align: center;">REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</p>	<p>Hacer las caracterizaciones de cada uno de sus procesos.</p> <p>Gestionar todos los recursos necesarios para brindar apoyo a todas sus actividades.</p> <p>Establecer los métodos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y mejora de estos procesos.</p> <p>Diseñar y redactar el manual de calidad.</p>	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>

## Numeral 5. Responsabilidades de la Dirección

REQUISITOS	ACTIVIDADES	PROCESO
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	<p>Establecer la política y los objetivos de la calidad.</p> <p>Comunicar a la organización la importancia de satisfacer las necesidades de sus clientes y los requisitos legales o reglamentarios, emitiendo boletines informativos internos.</p> <p>Mostrar evidencia de su compromiso con la calidad a través de medios que dejen constancia tales como registros, reportes, carteles informativos, actas de reuniones y charlas de sensibilización.</p>	PROCESO DE DIRECCIÓN
POLITICA DE CALIDAD	Realizar revisiones del Sistema Integral de Gestión una vez se establezca.	
PLANIFICACIÓN DEL SIG	<p>Establecer una política de calidad acorde con los objetivos de la organización y revisarla periódicamente.</p> <p>Establecer objetivos de calidad que permitan medir el grado de cumplimiento de cada uno de los conceptos recogido en la política.</p>	
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	<p>Establecer una planificación general que recoja todos los objetivos indicando para cada uno al menos: objetivos, valor a obtener, responsable y plazo.</p> <p>Definir planificaciones específicas por objetivos que incluyan: recursos necesarios, las actividades y las frecuencias del seguimiento de cada objetivo.</p> <p>Actualizar el manual de funciones y darlo a conocer al personal para garantizar que todo el personal conoce sus responsabilidades y los límites de autoridad.</p> <p>Designar por escrito al representante de la dirección y/o líder de Responsabilidad Social que asegure el diseño, desarrollo, e implementación del Sistema Integral de Gestión, este debe tener conocimiento del desempeño del SIG y de las posibilidades de mejora, esta labor puede ser realizada por una (1) o más personas.</p>	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> <p>PLANIFICACIÓN DEL SIG</p>
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Mantener informado a todo el personal de todos los acontecimientos que suceden en la empresa mediante el establecimiento de mecanismos que	

	<p>faciliten la comunicación en todos los niveles de la organización.</p> <p>Luego de establecido el Sistema Integral de gestión este debe revisarse a intervalos establecidos para identificar fallas en su funcionamiento; los intervalos de revisión pueden ser hasta de un año según las necesidades de la empresa. Se deben llevar registro de estas revisiones.</p> <p>Los resultados de las revisiones permiten realizar acciones para la mejora del Sistema Integral de Gestión y la mejora del servicio en cuanto a los requisitos del cliente.</p>	REVISIÓN DEL SIG
--	--	------------------

### Numeral 6. Gestión de los Recursos

REQUISITOS	ACTIVIDADES	PROCESOS
PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	<p>Para implementar y mantener el Sistema Integral de Gestión, Busexpress Ltda debe suministrar todos los recursos necesarios que comprenden personal, instalaciones y equipos.</p> <p>La empresa debe planear y revisar periódicamente sus recursos para asegurarse de que está suministrando de acuerdo a las necesidades de la organización y que se les está dando la mejor utilización.</p>	GESTIÓN DE RECURSOS
RECURSOS HUMANOS	<p>El jefe de recursos humanos de la empresa debe velar por contar con personal idóneo para la ejecución de las actividades. La formación también se puede utilizar para concienciar a los empleados nuevos en el conocimiento de la misión, visión, política y objetivos de la calidad, reglamentos internos, funciones, procedimientos e instructivos pertinentes al cargo, esta formación se puede dar en una o más etapas y se debe mantener registro de ellas.</p>	GESTIÓN DEL RRHH
INFRAESTRUCTURA	<p>Identificar los equipos que son críticos para la actividad de la empresa y llevarle un control a estos para evitar daños repentinos que afecten la prestación del servicio, para esto puede llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo o realizar mantenimiento autónomo, en el cual el operario inspeccione periódicamente su vehículo e informe de su estado y llevando registros de anomalías encontradas en el.</p>	<p>GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</p> <p>GESTIÓN DE RRHH</p>

<p>AMBIENTE DE TRABAJO</p>	<p>Revisar las condiciones en las cuales laboran los empleados para así identificar las fallas mejorarlas y garantizar que estos se sientan más cómodos en la realización de su trabajo.</p>	
----------------------------	--	--

### Numeral 7. Prestación del Servicio

REQUISITOS	ACTIVIDADES	PROCESO
<p>PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</p>	<p>Mantener registros y documentos de la planificación realizada para así poder tener evidencia de que lo ejecutado está acorde con lo planeado.</p> <p>Establecer los controles necesarios para las actividades, verificación, validación, seguimiento e inspección para el servicio y definir las variables críticas en cada una de las etapas.</p> <p>Definir un plan de acción a seguir y los métodos a utilizar para la realización y registro del servicio, para así garantizar la calidad de estos.</p>	<p>PLANEACIÓN DEL SERVICIO DE TRNSPORTE</p>
<p>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</p>	<p>Establecer documentos que definan responsabilidades y competencias dentro de la organización para la realización de la revisión y la comunicación en caso de cambios relevantes.</p>	<p>GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE</p>
<p>COMPRAS</p>	<p>Para obtener retroalimentación por parte de los stakeholders se deben establecer mecanismos de quejas y reclamos y aprovechar esa información para realizar mejoras a nivel interno.</p>	
<p>PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>La organización debe establecer un proceso para evaluar y seleccionar sus proveedores, al igual que los criterios básicos para la selección de los mismos y mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción tomada que se derive de las mismas. También debe monitorear regularmente el desempeño de sus proveedores para garantizar el cumplimiento de los criterios de selección.</p>	<p>GESTIÓN DE COMPRA</p>
<p>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE</p>	<p>Diseñar especificaciones de trabajo que orienten al trabajador en la realización de su labor y realizar programas de mantenimiento preventivo para los equipos y herramientas de trabajos.</p> <p>Se debe mantener registros de todas las actividades realizadas durante la operación del servicio.</p>	<p>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</p>

SEGUIMIENTO Y MEDICION	Diseñar procesos de seguimiento y medición que aseguran la coherencia de las mediciones con los requisitos del servicio.  Asegurarse del cumplimiento de los Entrenamiento de las busetas	CONTROL DE OPERACIONES
------------------------	---	------------------------

### Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

REQUISITOS	ACTIVIDADES	PROCESO
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Busexpress Ltda debe planificar la forma como realiza o pretende realizar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora que se utilizaran, estas serán aplicadas a actividades como: satisfacción del cliente, desempeño del Sistema Integral de Gestión, conformidad del proceso y del servicio.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA
AUDITOIAS INTERNAS	Monitorear la información de la percepción del cliente; para esto debe averiguar cómo perciben los clientes su desempeño; mediante llamadas telefónicas periódicas, durante la prestación del servicio, cuestionarios o encuestas.	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE
ANALISIS DE DATOS	Luego de implementar el Sistema Integral de Gestión se deben realizar auditorías internas que confirmen que el sistema está funcionando de la forma planificada.	AUDITORIAS INTERNAS
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	La organización debe realizar un análisis de datos que le indiquen que áreas de la empresa requieren mejoras, para esto necesita de la información obtenida en las actividades de seguimiento y medición.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y	Establecer un procedimiento documentado de las actividades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.  Establecer un procedimiento documentado para acciones preventivas, correctivas y de mejoras que permita revisar, determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales y planificar e	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES  MEDICIÓN, ANALISIS

MEJORA	implementar mejoras en los procesos de la organización.	Y MEJORA
--------	---	----------

#### **4.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

Dentro del diseño del Sistema Integral de Gestión y basados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se procede a realizar la documentación de los procesos, lo cual incluye los procedimientos e instructivos relevantes para cada procesos.

Las caracterizaciones realizadas en el capítulo anterior, vienen enlazadas con los manuales de procedimiento, esto con el fin de dar base y sustentar la información presentada.

A continuación, se presenta el manual de procedimientos para Busexpress Ltda.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-08-2011
		Página:1 de 11

## 1. OBJETIVOS

Establecer el procedimiento del proceso de Control de Documentos con el fin de asegurar la elaboración, control, distribución, mantenimiento, archivo, protección, seguridad, mejora y utilización de documentos actualizados en los respectivos procesos de Busexpress Ltda.

## 2. ALCANCE

Aplica a la información y documentos provenientes de fuentes internas y externas que forman parte del Sistema Integral de Gestión de Busexpress Ltda.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Documentos:** Datos que poseen significado y su medio de soporte. Incluyen manuales, procedimientos, instructivos y formatos. Un formato sin diligenciar es un documento y un formato diligenciado es un registro.

**3.2 Información:** La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 define este término como “datos que poseen significado”.

**3.3 Copia Controlada:** Impresión de un documento hecha por el representante de la alta gerencia ante el Sistema de Gestión Integral, distribuida a un usuario interesado y registrada dentro del listado de distribución de documentos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página:2 de 11</b>

**3.4. Copia No Controlada:** Impresión de un documento hecha por cualquier usuario diferente al representante de la alta gerencia ante el sistema de gestión integral y que no esté registrada en el listado de distribución de documentos.

#### **4. RESPONSABLES**

Es responsabilidad del gerente de la Oficina Cartagena la divulgación y el cumplimiento de este procedimiento, como también, velar por la implementación y el cumplimiento de este procedimiento en todos los niveles de la organización.

#### **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO 9001:2008

#### **6. PROCEDIMIENTOS**

##### **6.1 Identificación de Documentos**

6.1.1. El Sistema de Gestión Integral de Busexpress Ltda., maneja los siguientes Documentos:

- Procedimientos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008, los necesarios dentro del SGI de Busexpress Ltda., Instructivos de Trabajo, fichas de caracterización, procedimientos, Formatos y Manual de Gestión Integral.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha: 1-8-2011</b>
		<b>Página3 de 11</b>

6.1.2. Los Procedimientos del Sistema de Gestión Integral, Instructivos de trabajo, Fichas de Caracterización, y Formatos, y Manual de Gestión Integral, se identifican de la siguiente manera:

B (Busexpress Ltda.)+Tipo de Documento + SC(Sistema de Calidad) +  
Consecutivo.

De esta manera, se representan los procesos con las siguientes siglas:

- **Manuales:** Los Manuales se identifican con **BM-00**, en donde:
  - BM:** Busexpress manual
  - 00:** El consecutivo asignado al manual.
- **Procedimientos:** Los Procedimientos son documentos controlados que se identifican de la siguiente forma **BPSC-00**, en donde:
  - BPSC:** Busexpress Procedimiento Sistema de Calidad.
  - 00:** Es el numero de consecutivo asignado a ese procedimiento en particular.

Los encabezados de Los procedimientos del Sistema de Gestión Integral y los instructivos de Trabajo se presentan de la siguiente forma:

	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Fecha: 1-8-2011
		Página: 4 de 11

- Instructivos:** Los instructivos se codifican como **BISC00-00**, donde:
  - BISC00:** Busexpress Instructivo Sistema de Calidad y a continuación el consecutivo del procedimiento al cual pertenece.
  - 00:** Es el consecutivo asignado al instructivo en particular, en caso que un mismo procedimiento tenga más de un instructivo.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-08-2011
		Página: 5 de 11

6.1.3. Los Formatos de los Procedimientos del Sistema de Gestión Integral y de los Instructivos de Trabajo se identifican como: **BFSC-00**. Aquellos registros del SGI de Busexpress Ltda que sean arrojados por Software específicos o por el mismo equipo se identifican con un asterisco (\*) en la casilla de Código en el Listado de Registros.

**BFSC:** Busexpress Formato de Sistema de Calidad

**00:** Consecutivo Asignado al Registro

## 6.2 Estructura De La Documentación Del Sistema De Gestión Integral

*Objetivo:* Es la razón de ser del procedimiento. Se debe definir para que se crea el procedimiento. Es recomendable iniciar con verbo, como: “sistematizar”, “reglamentar”, entre otros.

*Alcance:* En este renglón se debe definir la amplitud que tiene el procedimiento. Se especifica desde donde se inicia hasta donde concluye dicho procedimiento, en algunos casos puede cubrir toda la empresa e inclusive a los clientes.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-8-2011
		Página: 6 de 11

*Definiciones:* En este renglón se debe explicar algún término que resulte particular de la compañía y ajeno para el lector que participe en el procedimiento.

*Responsabilidad:* Indica los responsables de ejecución del proceso y las autoridades del mismo.

*Procedimiento:* Establece la manera de llevar a cabo un proceso.

*Registros:* Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

*Anexos:* Corresponde a aquellos documentos y registros que pertenecen al procedimiento propiamente dicho.

Las Caracterizaciones de Procesos y Mapa de Procesos, se incluirán dentro del Manual de calidad y se identificarán de la siguiente forma:

**BFCSC:** Busexpress Ficha de Caracterización Sistema de Calidad

**00:** numero del consecutivo asignado

La estructura para las fichas de caracterización es la siguiente:

*Objetivo:* Define el propósito del proceso

*Entradas:* Entradas principales del proceso.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-08-2011
		Página: 7 de 1

*Actividades:* Referencia las actividades que se realizan para llevar a cabo el proceso (Se enuncian las mismas de documentación aplicable pero sin el código).

*Salidas:* Salidas principales del proceso

*Alcance:* en las caracterizaciones Indica cuando empieza y cuando finaliza el proceso, en los procedimientos nos muestra a quien aplica este procedimiento.

*Responsables:* Indica los responsables de ejecución del proceso del mismo.

*Procesos De Soporte:* Son los que me ayudan a llevar a cabo el proceso a analizar y definen los aportes que realizan al mismo.

*Registros:* Es la documentación aplicable, toda la documentación concerniente al proceso.

*Proveedor:* Es el procesos o persona responsable de suministrar lo necesario para cumplir una actividad.

*Documentos Requeridos:* Son los documentos necesarios para la ejecución de una actividad

*Clientes:* Son los procesos, personas o actividades que reciben o se benefician de una diligencia anterior

*Parámetros de Control:* Indica los registros formatos o documentos que registran el cumplimiento de las actividades, y en los cuales se puede comprobar su ejecución.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-08-2011
		Página: 8 de 11

- **Documentación externa:** Los documentos de origen externo se identifican de la misma manera que fue nombrado y/o codificado por la organización que lo origino, por lo tanto en el listado maestro de documentos BFSC-03 en los campos correspondientes a código del documento y versión se coloca N.A. (No Aplica).
- **Documentación interna:** La documentación de origen interno se codifica según la fuente de la cual provenga, si es del área Administrativa (AD) y si es del área Operativa (OP) seguida del correspondiente consecutivo.  
En el Instructivo BISC-01, denominado Archivo de la documentación, se describen los pasos a seguir para el envío de la documentación de origen interno a su destino final.

## 6.2 Emisión y Distribución de la documentación controlada:

- El Gerente Oficina Cartagena de Busexpress Ltda revisa, modifica y actualiza los documentos que lo requieran antes de su distribución y el Gerente General los aprueba, en los casos de que se trate de procedimientos obligatorios dentro de la norma. Para el caso de los demás procedimientos e instructivos, el encargado de la revisión es el responsable por el cumplimiento del documento y quien aprueba es el Gerente Oficina Cartagena.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 9 de 11</b>

- La distribución de las copias se hace dependiendo de la necesidad de documentación de cada área. Para evitar la utilización de documentación obsoleta, esta es recogida y destruida en tanto que la documentación útil al sistema es ubicada en archivadores y estantes limpios y libres de humedad, polvo u otro agente que propicie su deterioro y son mantenidas en fólderés, pastas con argolla o medio magnético, todos ellos rotulados para facilitar su identificación.
- Cuando un empleado de la Empresa solicite una copia de algún documento controlado para su uso debe realizar la solicitud al Gerente Oficina Cartagena, para que este lo apruebe y se le entregue al interesado una copia controlada.

### **6.3 Cambio de la documentación**

Cualquier persona que participe en un proceso puede solicitar la actualización de un documento al Coordinador del Sistema de Gestión Integral y/o Coordinador de cada área.

La naturaleza de las actualizaciones y/o cambios, y la justificación de los mismos, de los numerales modificados se registran al final de cada procedimiento, indicándolos en la columna de Descripción de la Actualización.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-01
		Edición: 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: 1-08-2011
		Página: 10 de 11

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACION	FECHA
0	Elaboración del documento.	DD/MM/AÑO

Cada vez que se haga una actualización aumenta el número de edición en 1 y la edición anterior queda obsoleta.

El documento actualizado y aprobado se incluye en el Listado Maestro de Documentos y se distribuye, y simultáneamente el procedimiento obsoleto se destruye.

#### **6.4 Destrucción de documentación:**

El Gerente Oficina Cartagena realiza un inventario de los documentos controlados una vez que se haya cumplido el tiempo de conservación, para retirarlos de las áreas donde se encuentran y proceder a su destrucción. Previo a la destrucción de los documentos redacta un acta donde relaciona los que se van a destruir y la entrega a Gerencia para su aprobación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 11 de 11</b>

## 7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE
BFSC-01	Listado Maestro de documentos

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACION	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para planificar y llevar a cabo las auditorías Internas al Sistema de Gestión Integral.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las auditorías internas de calidad realizadas a todos los procesos de Busexpress Ltda. Identificados en el mapa de procesos.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Auditor:** Persona calificada para realizar la auditoría al Sistema de Gestión Integral.

**3.2 Auditado:** Organización o proceso sometido a auditoría.

**3.3 No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**3.4 Ciclo PHVA:** Forma de gestión basada en Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

**3.5 Criterios De la auditoria:** Procedimientos, registros y requisitos que se van a evaluar en la auditoria. Se encuentran definidos para cada proceso en las matrices anexas en el Manual del Sistema de Gestión Integral.

**3.6 Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier información concerniente a los criterios de auditoría.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

**3.6 Hallazgos de la auditoría:** Son los resultados de la comparación de la evidencia de la auditoría con los criterios de la misma.

#### **4. RESPONSABLE**

Gerente Administrativo y Auditores designados.

#### **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC-ISO-9001:2000.

Procedimientos e Instructivos del área auditada

Manual de Calidad de Busexpress Ltda. BM-01

#### **6. CONTENIDO**

##### **6.1 Planificación de la Auditoría**

Se tomó la determinación de realizar auditorías a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de Busexpress Ltda a razón de una auditoría semestral.

Los Auditores son designados y ubicados por el Gerente Administrativo, teniendo en cuenta, ubicarlos en áreas donde no auditen su propio trabajo, asegurando así imparcialidad dentro de la auditoría. Según se describe en el Plan de auditoría BFSC-04 establecido para la Empresa anexo a este procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: BPSC-02
		Edición: 1
	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Fecha: 1-08-2011
		Página: 3 de 5

Con la coordinación del Gerente Oficina Cartagena, los Auditores designados, definen: Lista de chequeo BRSC03-01 para la auditoría interna, en la cual anotan los requisitos y documentos de consulta, y además, la fecha exacta de la auditoría. Para la confección de la lista de chequeo, los Auditores tienen en cuenta: El Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos documentados, reportes de auditorías previas (si existen), Reportes de no Conformidad, Acciones Correctivas, etc.

Después de elaborado el plan de auditoría, se notifica a todas las áreas vía email

## **6.2 Realización de la Auditoría:**

El auditor se entrevista con los auditados y verifica los criterios de la auditoría con ayuda de la lista de chequeo, recopila información a través de la evidencia de la auditoría, anotando en la lista de chequeo las observaciones que obtuvo, pero sin restringir la investigación a otros posibles aspectos que surjan y sean de interés o generen duda.

## **6.3 Presentación del Reporte:**

El auditor reporta los hallazgos de la auditoría utilizando el formato Reporte de Auditorías Internas BFSC-02. Los hallazgos de la auditoría pueden ser No Conformidades menores, No Conformidades Mayores, aspectos positivos y aspectos por mejorar. Los hallazgos se deben presentar en forma clara,

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

concisa, con evidencias objetivas y especificando los criterios a los que se refiere el mismo.

El auditor envía el reporte de la auditoría en la siguiente forma:

Coordinador del Sistema de gestión integral (original).

Representante del área auditada (copia del reporte).

El auditado investiga las causas de las no conformidades, aplicando el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Finalmente, los resultados de las auditorías internas realizadas son archivadas en el folder de Auditoría Interna. Los resultados de las auditorías se ponen en conocimiento del Comité de Calidad para su análisis, en las reuniones periódicas que este Comité realiza.

#### **6.4 Competencia de los auditores internos en Busexpress Ltda.**

*Educación:* Haber cursado y aprobado Educación Superior.

*Entrenamiento:* Conocer y entender la norma NTC-ISO 9001:2008 y/o la GTC 180.

Haber cursado y aprobado el curso de formación de auditores interna o externamente.

*Experiencia:* Mínimo 4 meses de experiencia en Busexpress Ltda. Este requisito no aplica cuando el auditor tiene una experiencia en auditorías superior a 1 año.

No pertenecer al área auditada.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 5 de 5</b>

## 7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE
BFSC-02	Plan de auditorías internas
BFSC-03	Reporte de Auditorías Internas.
BFSC-04	Lista de chequeo para auditorías internas

+

## 8. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES:

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:BPSC-03</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ACIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página:1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para establecer las Acciones Correctivas y Preventivas y el posterior seguimiento al cumplimiento y eficacia de éstas.

## 2. ALCANCE

Comprende todas las acciones correctivas y preventivas tomadas para eliminar las causas de no conformidades actuales y potenciales.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

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

**3.3. Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de las potenciales no conformidades.

**3.4. Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**3.5. No Conformidad Potencial:** Incumplimiento potencial de un requisito que se puede prever antes de que ocurra.

## 4. RESPONSABLE

Gerente Oficina Cartagena

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: BPSC-03
		Edición: 1
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Fecha:1-08-2011
		Página: 2 de 5

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO-9001:2008.

Plan de Calidad general de la Empresa.

## 6. CONTENIDO

### 6.1 ACCIONES CORRECTIVAS

6.1.1 Las Acciones Correctivas se plantean a partir de las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión Integral.

6.1.2 Las No conformidades en el Sistema de Gestión Integral se detectan en las Auditorías Externas e Internas, en el análisis de los resultados de los indicadores, en las encuestas de satisfacción de clientes, en el control del servicio no conforme, en los informes de quejas y reclamos de los clientes y en las inspecciones de seguridad.

6.1.3 En las auditorías internas el auditor líder encargado le envía el reporte de la auditoría a cada responsable de los procesos auditados para que este proceda con el planteamiento de acciones de mejora.

6.1.4 Cuando se detecte un incumplimiento de los objetivos a través de los indicadores, se deben analizar las causas y establecer correcciones o acciones correctivas según la dimensión del problema.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-03</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ACIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

6.1.5 Las no conformidades detectadas en las encuestas de satisfacción al cliente son analizadas durante las reuniones de gerencia y las acciones correctivas propuestas pueden quedar registradas en las Actas de Reunión. El seguimiento de las mismas se realiza durante las reuniones gerenciales.

6.1.6 Se realiza la investigación de causas que originan la No Conformidad y terminada esta, son registradas en el formato de Reporte de No Conformidad BFSC-05. Este formato debe ser enviado al Gerente Oficina Cartagena y cada Responsable de proceso debe conservar una copia para su control pertinente.

6.1.7 Cada Responsable de proceso verifica la toma de las acciones correctivas pertinentes a las No conformidades detectadas, y controla el cumplimiento y eficacia de estas. El Gerente Oficina Cartagena, o un auditor interno asignado, verifican el cumplimiento del plan de acciones, y lo documenta para luego verificar que las acciones tomadas hayan cumplido el objetivo. Se debe verificar la eficacia de la acción ejecutada. Esta verificación puede realizarse inmediatamente se realiza el seguimiento, o puede posponerse hasta que exista evidencia objetiva de la eliminación de la causa de la No conformidad por la que se estableció la Acción Correctiva. La persona que realiza el seguimiento y verificación de la eficacia debe realizar el cierre de la Acción Correctiva Registrando su firma en el formato que ha diligenciado.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-03</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

## 6.2 ACCIONES PREVENTIVAS

Las potenciales No conformidades en el Sistema de Gestión Integral son detectadas en auditorías externas o internas, en el desarrollo de los procesos de prestación de servicios, en el análisis del resultado de los indicadores y en las encuestas de satisfacción del cliente.

6.2.2 Para plantear acciones preventivas derivadas de las auditorias se deben tener en cuenta los aspectos por mejorar y las observaciones reportadas por el auditor.

6.2.3 Cuando se detecte una tendencia hacia el incumplimiento de los objetivos a través de los indicadores, se deben analizar las causas y establecer acciones preventivas para evitar que se incumpla la meta propuesta en los procesos.

## 7. REGISTROS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
BFSC-05	Reporte de No Conformidad
BFSC-06	Reporte de Acción Preventiva

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-03
		Edición: 1
	ACIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Fecha:1-08-2011
		Página: 5 de 5

### 8. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-04
		Edición: 1
	CONTROL DE REGISTROS	Fecha: 1-08-2011
		Página: 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las condiciones para administrar los registros del Sistema de Gestión de Integral de Busexpress Ltda.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general en todos los procesos que participan en la documentación del Sistema de Gestión Integral de Busexpress Ltda.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Actualización:** Modificación que se le hace a un documento por el cambio en un proceso técnico o administrativo, o en un equipo de producción.

**3.2. Usuario:** Persona que utiliza un documento del Sistema de Gestión de Integral para su trabajo, se designa con el cargo que le corresponda.

**3.3. Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**3.4. Identificación:** Acción que permite reconocer los registros y relacionarlos con el producto o la actividad involucrada.

**3.5. Acceso:** Conjunto de medidas establecidas para consultar los registros, especificados en los procedimientos, planes de calidad o instructivos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-04</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

**3.6. Almacenamiento:** Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros, y permiten minimizar el riesgo de pérdida de la información.

**3.7. Conservación:** Tiempo durante el cual se mantienen los registros de antes de tomar una decisión sobre su disposición final.

**3.8. Registro Interno:** Formato diligenciado por la persona responsable que se emite como producto de un proceso interno de Busexpress Ltda.

**3.9. Registro Externo:** Formato o cualquier documento que sea emitido por una entidad externa a Busexpress Ltda. y que afecte o tenga repercusión sobre el Sistema de Gestión Integral.

**3.10. Disposición:** Destino final del registro cuando se ha cumplido el tiempo de conservación establecido.

#### **4. RESPONSABLE**

Gerente Oficina Cartagena.

#### **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO-9001:2008

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BFSC-04</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Fecha: 10-08-2011</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

## 6. PROCEDIMIENTO

6.1. Los Registros de que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa son documentos legibles. Los registros que Busexpress Ltda recibe de sus proveedores, cumplen con este requisito. Cada Responsable de Proceso revisa la legibilidad de los registros internos o externos para darle cumplimiento a ésta norma.

6.2. Los registros, tanto internos como externos, son los identificados en el formato BFSC-07 denominado listado de registros en el cual aparece el nombre del registro, el proceso al cual pertenece, el código, y el tiempo de retención el cual lo define el responsable de cada una de las áreas.

6.3. La forma de Indexar los registros es definida por los responsables de cada una de las áreas del Sistema Integral de Gestión y tienen en cuenta el nombre del registro y/o código correspondiente de éste o cualquier otra codificación especial.

6.4. En el diligenciamiento de los formatos hay que tener en cuenta:

6.4.1. Todos los espacios del formato deben estar completamente diligenciados, en caso de haber un espacio en blanco se llenara con una línea horizontal si el dato aplica y no se tiene, y con N.A (no aplica) cuando el dato no corresponde a la información que se está diligenciando. En el caso de presentarse una secuencia de espacios en blanco se llenara con una línea vertical que abarque toda la secuencia de espacios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-04</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

6.4.2. En caso de ser necesaria una corrección se sobrepondrá una línea horizontal sobre el error, y al lado o encima de este se corregirá el error. No está permitido el uso de corrector líquido, borrador, ni lápiz. La información consignada en los formatos no debe presentar tachones, ni enmendaduras.

6.4.3. En caso de que la operación lo requiera se deberá registrar en el campo asignado para esto las observaciones necesarias para evidenciar cualquier eventualidad.

6.5 Los registros se almacenan de acuerdo con las necesidades de cada área y según como sea apropiado en fólderes, pastas de argollas, en libros impresos y en el computador.

6.6. En cada área se dispone de los archivadores apropiados para garantizar su integridad física y la conservación de la información.

6.7. Para tener acceso a los registros de cada proceso, se debe tener autorización del Responsable del proceso.

6.8. Cumplido el tiempo de retención estipulado en el listado de registros, los registros se destruyen.

6.9. Los registros con tiempos de retención vencidos que se requieran conservar para efectos de historial de la actividad, se deben identificar, almacenar y clasificar como archivo muerto de manera que puedan acesarse con facilidad.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-04</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

6.10. Busexpress Ltda., tiene a disposición de los clientes o de su representante los Registros cuando estos los soliciten. Si quieren realizarlo con una periodicidad se debe hacer mediante un acuerdo o un contrato en caso de que sea apropiado.

## 8. REGISTROS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
BFSC-07	Listado de registros

## 5. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES

<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA</b>
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-05</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 1 de 4</b>

## **1 .OBJETIVO**

Establecer los parámetros del proceso de Recursos Humanos para asegurar la competencia del personal de la empresa atendiendo las necesidades de capacitación y entrenamiento de los empleados.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación general en todos los procesos que participan en la documentación del Sistema de Gestión Integral de Busexpress Ltda.

## **3. DEFINICIONES**

Proceso de selección: Serie de pruebas las cuales arrojan como resultado el candidato postulado para ocupar determinado cargo.

## **4. RESPONSABLE**

Jefe de Recursos Humanos

## **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO-9001:2008

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-05</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 2 de 4</b>

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Preselección de hojas de vida

Revisar cada una de las hojas de vida recibidas para verificar el cumplimiento de los requisitos expresados en la convocatoria.

Elegir las hojas de vida que pasan a la siguiente fase por que se ajustan a los requerimientos

### 6.2 Entrevista de Selección

El Jefe de RRHH en compañía del gerente Oficina Cartagena y Jefe de Operaciones deben estructurar la entrevista de acuerdo al perfil requerido, las funciones, responsabilidades y competencias del cargo, de este paso se origina el formato de entrevista BFSC-09.

El Jefe de RRHH debe fijar la fecha y hora de entrevista para cada uno de los candidatos preseleccionados en el paso anterior

El Jefe de RRHH debe citar a los preseleccionados y entrevistarlos.

Escoger los candidatos que continúan en el proceso de selección.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: BPSC-05</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 3 de 4</b>

### **6.3 Evaluación integral**

El Jefe de RRHH debe aplicar a los candidatos preseleccionados una prueba teórica de conocimientos específicos y de competencia en la cual se evalúan: técnicas de conducción, primeros auxilios, mecánica, señalización, técnicas contraincendios, legislación y normas de tránsito. Con esto el candidato debe demostrar el dominio de los conocimientos propios de la labor.

### **6.4 Análisis integral de la información**

Analizar los resultados obtenidos por los candidatos en las fases anteriores, diligenciando el formato de entrevistas BFSC-09 y formato de prueba teórica BFSC-10.

Verificar los datos registrados en las hojas de vida, tales como: referencias personales y familiares, experiencia laboral, educación y documentos legales vigentes, diligenciándolos en el formato Verificación de referencias BFSC-11.

### **6.5 Entrevista Gerente Oficina Cartagena**

El Jefe de RRHH le informa al Gerente Oficina Cartagena acerca del proceso de selección, le entrega una copia de los formatos diligenciados y procede a indicarle los nombres y resultados obtenidos por cada uno de los candidatos.

El Gerente Oficina Cartagena cita a entrevista a los candidatos cuyos nombres están registrados en los formatos.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-05
		Edición: 1
	SELECCIÓN DE PERSONAL	Fecha: 1-08-2011
		Página: 3 de 4

### 6.6 Prueba Gerente Oficina Cartagena

Los mismos candidatos que fueron entrevistados por el Gerente Oficina Cartagena son sometidos a una prueba de manejo, la cual es individual para cada uno en una buseta de Busexpress Ltda. De esta última fase sale el o los candidatos seleccionados.

## 7 REGISTROS

CODIGO	NOMBRE
BFSC-08	Formato de Requisición de personal
BFSC-09	Formato de entrevistas
BFSC-10	Formato de pruebas teóricas
BFSC-11	Formato de verificación de referencias

## 8 HISTORICO DE ACTUALIZACIONES

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: <b>BPSC-06</b>
		Edición: 1
	<b>RECAUDO DE PRODUCCION</b>	Fecha: 1 -08-2011
		Página: 1 de 3

## 1 .OBJETIVO

Definir la manera en que se realizara el recibimiento de las entradas de dinero generadas por la prestación diaria del servicio

## 2. ALCANCE

Aplica a toda la entrada de dinero generada por los vehículos en el recorrido diario de la ruta.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Optocontrol:** software que arroja el movimiento financiero de los vehículos

Recaudo: Recibimiento del producido diario por vehículo

## 4. RESPONSABLE

Asistente Administrativa

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC ISO-9001:2008

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Recibir de formatos (cartulina)

La Asistente Administrativa recibe por parte del conductor el formato recorridos por busetas BFSC-15, mediante el cual conoce el número de recorridos y la placa de la buseta que va a liquidar.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: <b>BPSC-07</b>
		Edición: <b>1</b>
	<b>RECAUDO DE PRODUCCION</b>	Fecha: <b>1-08-2011</b>
		Página: <b>2 de 3</b>

## **6.2 Ingreso de la información a ORTOCONTROL**

La información recibida es ingresada al programa de control de la producción OPTOCONTROL, el cual arroja información acerca de los ingresos generados por la buseta en cada recorrido.

## **6.3 Deducciones necesarias**

Luego de conocer el monto del dinero a recibir, la Asistente Administrativa procede a realizar las deducciones necesarias, teniendo en cuenta los documentos entregados por los conductores, tales como facturas de tanqueo, conduces, peajes, etc.

## **6.4 Recibo de dinero y generación de informe**

La asistente administrativa recibe el monto total del dinero por parte del conductor, a quien se le entrega un recibo y se retiene para la empresa el formato recibido.

Por último, la Asistente Administrativa genera el informe de recaudo por busetas.

## **6.5 Informe final**

Al final del día se debe generar el informe final de recaudo, del cual se debe entregar una copia al gerente Oficina Cartagena y Jefe de Operaciones.

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-06
		Edición: 1
	RECAUDO DE PRODUCCION	Fecha: 1-08-2011
		Página: 3 de 3

## 7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE
BFSC-12	Formato de viajes por buseta
BFSC-13	Formato de liquidación de producción

## 8. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: <b>BPSC-07</b>
		Edición: <b>1</b>
	<b>EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	Fecha: <b>1-08-2011</b>
		Página: <b>1 de 3</b>

## **1 .OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para la evaluación, selección y calificación de los proveedores que suministran insumos y le hacen mantenimiento a las busetas que afectan la prestación del servicio de la empresa Busexpress Ltda con el fin de garantizar la buena calidad del mismo.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los proveedores de la empresa que se encuentren relacionados con el sistema de gestión de calidad y debe ser utilizado como una guía para la evaluación y la selección de nuevos proveedores y para la calificación de los proveedores actuales que inciden en la calidad del servicio ofrecido por Busexpress Ltda.

## **3. DEFINICIONES**

**Formato de evaluación y selección:** Mecanismo que arroja la confiabilidad del proveedor mediante puntaje

## **4. RESPONSABLE**

Asistente Administrativa

## **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO-9001:2008

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-07
		Edición: 1
	EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha: 1-08-2011
		Página: 2 de 3

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Evaluación de Proveedores

Diligenciar el formato de selección y evaluación de proveedores BFSC-14 teniendo en cuenta los criterios básicos que tiene Busexpress Ltda esta matriz evalúa a los proveedores con una escala del 1 al 10.

### 6.2 Selección de proveedores nuevos

Los proveedores son elegidos teniendo en cuenta la puntuación obtenida en el formato de Evaluación y selección.

### 6.3 Calificación de proveedores

El encargado del área para el cual se efectuó la compra en compañía del Gerente Oficina Cartagena y la Asistente Administrativa realizan una calificación específica para esa compra y para ese proveedor en la cual se tiene en cuenta el tiempo de entrega, el servicio post-venta ofrecido y las comodidades de pago que ofrecen.

## 7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE
BPSC-14	Formato de Evaluación y selección de proveedores

	PROCEDIMIENTO	Código: BPSC-07
		Edición: 1
	EVALUACION DE PROVEEDORES	Fecha: 1-08-2011
		Página: 3 de 3

## 8. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES

VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	00/00/00

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: BISC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTACION</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 1 de 6</b>

## **1. OBJETIVO**

Definir en forma detallada las actividades requeridas para el manejo del archivo en la Empresa.

## **2. ALCANCE**

Aplica a todos los documentos producto de la Gestión adelantada por la Empresa.

## **3. DEFINICIONES**

N.A.

## **4. RESPONSABLE**

Gerente oficina Cartagena

Asistente Administrativa.

## **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Norma ISO 9001:2008

## **6. CONTENIDO**

### **6.1 Conformación del archivo de la Empresa**

El archivo de información de la Empresa, se divide en tres partes:

El archivo de Administración: El cual se divide en Recursos Humanos, que es responsabilidad de Jefe de Recurso humano y los archivos de Proveedores y Contabilidad que son responsabilidad de la Asistente Administrativa.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: BISC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTACION</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 2 de 6</b>

El archivo de Operaciones: Conformado por Clientes y calidad los cuales son responsabilidad del Gerente oficina Cartagena.

El archivo muerto: En este archivo se encuentran las cajas de documentos de todo tipo numeradas y relacionadas en cada una de ellas su contenido; una copia de dicha relación es mantenida en el archivo de administración por el Auxiliar Administrativo.

## **6.2 Tiempo de retención de los documentos**

- El tiempo de retención de los documentos archivados varía dependiendo del tipo de documento y/o de las disposiciones legales vigentes.
- Los archivos de Recursos Humanos, se conservan durante 5 años y luego se destruyen.
- Los archivos de Proveedores se conservan durante 2 años, pasan luego a archivo muerto durante 3 años y finalmente son destruidos.
- Los documentos contables se archivan durante 5 años, se conservan en archivo muerto por 10 años y finalmente son destruidos.
- Los archivos de Clientes se conservan por 3 años, 3 años en archivo muerto y una vez finalizado este periodo, se procede a su destrucción.
- Los documentos de Responsabilidad Social, se conservan por 2 años y luego son destruidos.
- Los documentos de Calidad se conservan durante 6 años, periodo después del cual se procede a su destrucción.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: BISC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTACION</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 3 de 6</b>

### **6.3 Forma de archivar**

A continuación se describe la forma de archivo de los documentos que se manejan dentro de la Empresa:

#### **6.3.1 Correspondencia recibida**

La correspondencia llega a recepción, a la copia que se le firma al remitente se le coloca el sello de recibido para su estudio, indicando día, mes y año en que se recibió el documento. Para el caso de las facturas y cuentas de cobro, antes de colocarle sello de aceptación hay que comprobar la información.

El original de este documento, se registra con el sello de entrada, se le asigna un consecutivo y se detalla en el Registro de Correspondencia recibida BFSC-15.

El documento se hace llegar a la persona interesada, luego que la persona devuelve la correspondencia se archiva en el folder del Cliente, Proveedor o Ente que la envía, si éste tiene un folder asignado, sino es así, se archiva en el folder de correspondencia recibida del año en curso.

#### **6.3.2 Correspondencia enviada**

A toda carta, cotización o documento que se envíe a un cliente, proveedor u otro Ente, se le asigna un consecutivo que se registra en el folder de correspondencia enviada del año en curso. Luego el documento es enviado con una copia que retorna nuevamente a la empresa con sello y firma de recibido. Si el proveedor, cliente o Ente tiene un folder específico se archiva

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: BISC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTACION</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 4 de 6</b>

en él, de lo contrario el documento es archivado en el folder de correspondencia enviada del año en curso que reposa en recepción.

### **6.3.3 Cotizaciones recibidas**

- Las cotizaciones llegan a recepción, donde la Asistente Administrativa le coloca a la copia del remitente el sello de recibido para su estudio y al original de la cotización que se queda en la Empresa le coloca sello de entrada, lo relaciona en el Registro de correspondencia BRSC-15 y lo hace llegar a la persona interesada.
- Cuando la cotización es devuelta, la archiva en el folder del Cliente, Proveedor o Ente que la envía, en caso que tenga folder asignado, de lo contrario, se archiva en el folder de cotizaciones recibidas del año en curso.

### **6.3.4 Cotizaciones enviadas**

- La asistente Administrativa, envía las cotizaciones por fax, e-mail o correo conservando siempre una copia física para el archivo de la Empresa. Si el Cliente tiene folder asignado, las cotizaciones son archivadas en él, en caso contrario, se archivan en el folder de cotizaciones enviadas O.P. del año en curso.
- Para seguimiento y control, las cotizaciones enviadas también son relacionadas por la Asistente Administrativa en un archivo en Excel

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: BISC-01</b>
		<b>Edición: 1</b>
	<b>ARCHIVO DE DOCUMENTACION</b>	<b>Fecha: 1-08-2011</b>
		<b>Página: 5 de 6</b>

que se encuentra ubicado en el Servidor, Carpeta BUSEXPRESS, Carpeta Información, Carpeta cotizaciones (año en curso).

### 6.3.5 Fax

- Cuando llega un fax (carta, cotización, etc.), la Asistente Administrativa lo registra con sello de entrada, lo anota en el Registro de Correspondencia BRSC-15 y le saca copia.
- La Asistente Administrativa, entrega el fax a quien va dirigido y guarda la copia en el folder del cliente o proveedor, en caso de que el remitente del fax tenga folder asignado, de lo contrario lo archiva en el folder de correspondencia recibida o cotizaciones recibidas del año en curso (dependiendo del tipo de documento).

## 7. REGISTROS:

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
BFSC-15	Registro de Correspondencia.

	INSTRUCTIVO	Código: BISC-01
		Edición: 1
	ARCHIVO DE DOCUMENTACION	Fecha: 1-08-2011
		Página: 6 de 6

**8. HISTORICO DE ACTUALIZACIONES:**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración del documento.	01/08/11

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
FECHA:	FECHA:	FECHA:

## **5. MANUAL DE CALIDAD**

Para el diseño del Sistema Integral de Gestión, es necesario elaborar el manual de calidad con el cual se demuestra la manera como Busexpress Ltda le dará cumplimiento a los requisitos de la Norma y la Guía Técnica. Razón por la cual, a continuación se muestra el Manual de Calidad de Busexpress Ltda BM-02.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: BM-02
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## 1. PRESENTACION

### 1.1 GENERALIDADES

Busexpress Ltda se encuentra ubicada en la Terminal de transportes Oficina Local 103A de la Ciudad de Cartagena de Indias.

Esta empresa constituida con capital privado y que se rige bajo la figura de Sociedad Limitada, presta el servicio de transporte terrestre de personas desde y hacia el municipio Turbaco-Bolívar. Se habilito legalmente para la prestación del servicio bajo la resolución N° 316 del 2003.

### 1.2 MISION

Somos la empresa pionera en prestación de servicio de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, fundamentada en seguridad, comodidad y cumplimiento para nuestros clientes, permitiéndonos mantener excelentes niveles de competitividad y alcanzar los máximos estándares de calidad.

### 1.3 VISION

En el año 2016 seremos la empresa número uno en prestación del servicio de transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo, mediante herramientas gerenciales que aseguren el crecimiento, supervivencia y alta calidad en el servicio, generando experiencias positivas a nuestros clientes y los stakeholders.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: <b>1</b>
		Fecha: <b>1-8-2011</b>

#### **1.4 NUESTROS CLIENTES Y SUS REQUISITOS**

Los principales clientes de Busexpress Ltda., son los habitantes de Cartagena y el municipio de Turbaco.

Los requisitos genéricos identificados por la Empresa para este grupo de clientes son:

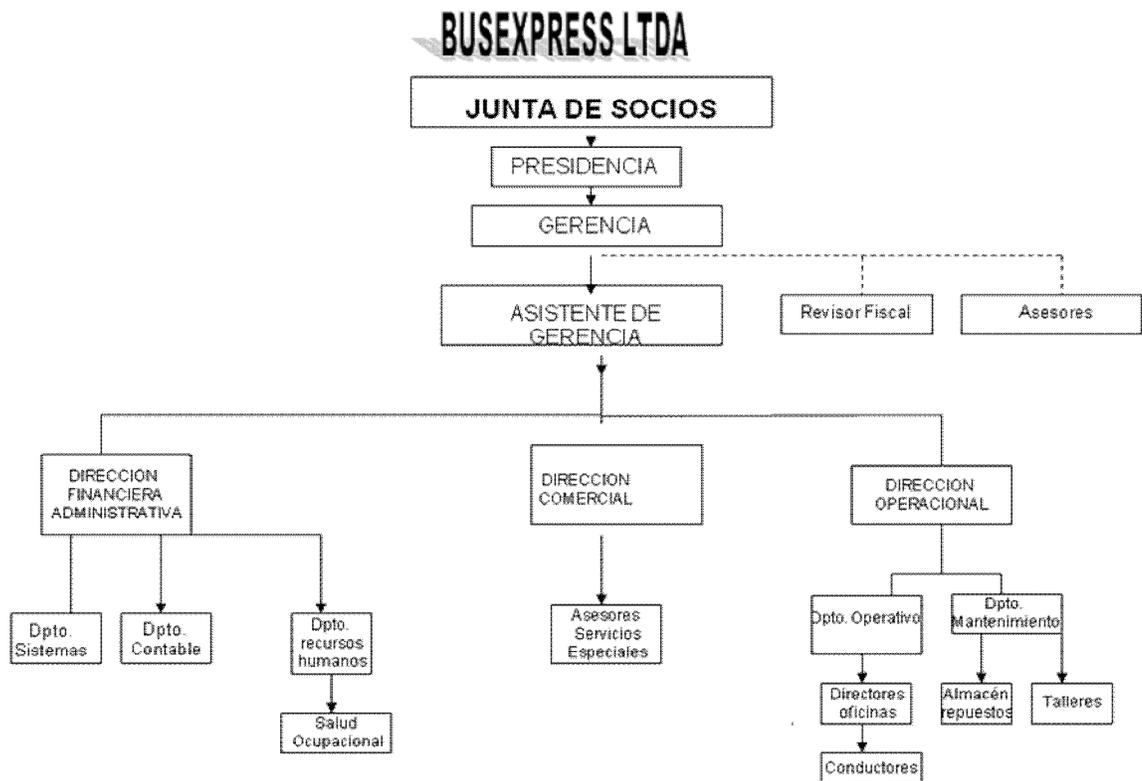
- Oportunidad del servicio.
- Seguridad y Confort en el servicio prestado
- Manejo de Calidad y Responsabilidad Social
- Atención de nuestro personal.
- Educación y habilidades de los conductores

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables para el sector económico al cual pertenece la Empresa son:

- Ley 336 De 1996, Diario Oficial No. 42.948, de 28 de diciembre de 1996
- Artículo 1 Decreto 2053 de 2003

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: BM-02
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## 1.5 ORGANIGRAMA



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## 2. CONTROL AL MANUAL

### 2.1 APROBACION Y REVISION

El Manual del Sistema Integral de Gestión de Busexpress Ltda fue elaborado por todos los integrantes de esta compañía, su revisión es efectuada por el representante de la gerencia ante el sistema de gestión y solo está autorizado de su aprobación el Gerente.

### 2.2 DISTRIBUCION

Luego de su aprobación el original del Manual del Sistema Integrado de Gestión se mantiene en la oficina del Gerente Oficina Cartagena y una copia magnética y/o física controlada en las oficinas del Jefe de Operaciones, Jefe de Recursos Humanos y una en la oficina de la Asistente Administrativa, en donde todos los empleados y las partes interesadas de esta compañía tendrán acceso a este documento, todo esto con el fin de dar a conocer el esfuerzo de nuestra organización con respecto a la calidad y a la Responsabilidad Social.

### 2.3 MODIFICACIONES AL MANUAL

Cualquier empleado puede sugerir cambios al Manual del Sistema Integral de Gestión, estas sugerencias se hacen al Jefe de Calidad y Responsabilidad Social quien deberá revisar las modificaciones

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
		<b>Fecha:1-8-2011</b>

propuestas. En caso de realizar la modificación propuesta, se deberá registrar el o los cambios en la sección, **Actualizaciones**, paso seguido se le entrega al Gerente para que apruebe los cambios. Como constancia de la revisión y la aprobación de las modificaciones ambas personas firman en la casilla dispuesta para tal fin. Por último, el Jefe de Calidad elimina la edición modificada e incluye al manual la nueva edición actualizada, revisada y aprobada, y procede con la distribución de las copias que se requieran.

### 3. MANUAL DE CALIDAD

#### 3.1 OBJETIVO

El presente Manual de la Calidad tiene por objetivo establecer la Política de Calidad y describir el conjunto de compromisos, responsabilidades, organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema Integral de Gestión en Busexpress Ltda.

#### 3.2 ALCANCE

El Sistema de Gestión Integral de Busexpress Ltda incluye los procesos relacionados con el *Transporte terrestre de personas* y todos los procesos de Gerenciales, de Soporte, y de Mejora incluidos en el Mapa de Procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

El Sistema Integral de Gestión está basado en cuanto a la Calidad y Responsabilidad Social, en la norma internacional NTC ISO 9001:2008 y La Guía Técnica colombiana GTC180.

### 3.3 EXCLUSIONES

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Busexpress Ltda, se han considerado las siguientes exclusiones:

- Numeral 7.3 referente al *DISEÑO Y DESARROLLO*, dado que las especificaciones para la prestación del servicio de transporte terrestre de personas están perfectamente establecidas por los requisitos legales.
- Numeral 7.5.2 referente a *VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO*, ya que el tipo de servicio prestado por la empresa se le puede realizar seguimiento, medición y/o verificación en el momento en que se esta realizando la actividad.

### 3.4. DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- **Ciclo PHVA:** Método cíclico que buscar planear, hacer, verificar y actuar

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: <b>1</b>
		Fecha: <b>1-8-2011</b>

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Educación:** Función vinculada al proceso de enseñanza / aprendizaje en donde hacen parte los educadores y educandos.
- **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.
- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha:1-8-2011

- **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BUSEXPRESS LTDA.

Busexpress Ltda ha recopilado toda la información referente al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

mejoramiento de su Sistema Integral de Gestión, documentándola en este manual que revela su compromiso con el mismo, el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y la Guía Técnica colombiana GTC 180 y el mejoramiento continuo, todo con un único fin “superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos”. A continuación se describe la manera como la empresa da cumplimiento a cada uno de los requisitos de la Norma.

#### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

La Empresa cuenta con un mapa de procesos, en el cual se han identificado catorce procesos dispuestos en cuatro grupos: De Dirección, Operativos,

Gestión de los recursos y de medición, Análisis y mejora. En este mapa se describe la secuencia e interacción entre éstos procesos.

A cada uno de ellos se les asignó un indicador que permite realizar el seguimiento y control del mismo. Se pueden observar en la matriz de relación política de calidad - objetivos - procesos e indicadores donde se describe el nombre del indicador, el método de cálculo y el proceso al cual aplica.



MANUAL DE CALIDAD

Código: BM-02

Edición: 1

Fecha:1-8-2011

MAPA DE PROCESOS BUSEXPRESS LTDA.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
		<b>Fecha:1-8-2011</b>

El mapa de procesos planteado, muestra en forma esquemática, el Sistema Integral de Gestión de Busexpress Ltda, dentro del cual han sido identificados catorce procesos dispuestos en cuatro grandes grupos: Procesos de Dirección, procesos de Operaciones, procesos de Gestión de los recursos y de Análisis, Medición y Mejora.

- Procesos de Dirección:** Los procesos directivos son un soporte para el establecimiento de las estrategias y la alineación de la empresa, se refieren a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos y la disponibilidad de recursos requeridos, por su parte la revisión del SIG implica que la dirección inspeccione cada uno de ellos; además, Dentro de este macroproceso también se encuentra Ética y Política de Responsabilidad Social, la cual se encarga de
- Procesos Operativos:** Los procesos operativos, acogen aquellos procesos que se encargan directamente de la prestación del servicio y/o la parte misional de la organización

El flujo de procesos principal, que incluyen las actividades que la Empresa necesita desarrollar para la prestación del servicio.

- Procesos de Gestión de los Recursos:** Estos procesos incluyen actividades auxiliares, pero consideradas como necesarias que contribuyen a garantizar la prestación del servicio.
- Procesos de Análisis, Medición y Mejora:** Enfatizan la necesidad de que la Empresa estudie los resultados de la retroalimentación y otra información provechosa para el sistema con el objeto de realizar mejoras en forma continua, implementando las medidas necesarias para lograr la completa satisfacción de los clientes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

Bajo este concepto, el Mapa de Procesos de la Empresa adopta la percepción de que todo cuanto tiene que ver con la calidad comienza y termina con el cliente de tal manera que el modelo está determinado por el cliente; a la izquierda, éste especifica los requisitos que se constituyen en la entrada para los procesos del grupo de realización y a la derecha encontramos la satisfacción del cliente, como la salida del grupo de procesos de realización una vez prestado el servicio.

El modelo planteado resalta además, la importancia de un flujo de información en doble sentido, tanto a la entrada como a la salida, para asegurar que los requerimientos del cliente son identificados, entendidos por la Empresa y cumplidos a satisfacción.

El mapa de procesos de la Empresa muestra mediante flechas, que los cuatro grupos de procesos identificados están interrelacionados y otro grupo de flechas indican que el Sistema Integral de Gestión de Busexpress Ltda no es un proceso estático sino por el contrario un proceso cíclico que propende por el mejoramiento continuo.

Dentro del Mapa de Procesos de la Empresa aplica la metodología del **ciclo PHVA** de la siguiente manera. Dentro del **Planear** se encuentran los Procesos de Dirección y los de Operación, el **Hacer** lo integran los procesos de Operación y los de Gestión de los Recursos, el **Verificar** los procesos de Medición, Análisis y Mejora y el **Actuar** se ciñe al del grupo de procesos de Dirección.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1 Generalidades**

La empresa da cumplimiento a este requisito ya que cuenta con una política y unos objetivos de calidad documentados y divulgados; éstos se encuentran descritos en el presente manual. Además, se dispone de un manual de procedimientos, donde se encuentran descritos los 6 procedimientos obligatorios al igual que los procedimientos requeridos por el Sistema Integral de Gestión de la Empresa

### **4.2.2 Manual de Calidad**

El Manual de Calidad de la Empresa se encuentra dividido en cuatro capítulos y sus anexos correspondientes; los primeros tres son introductorios, el cuarto capítulo hace referencia a la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 a la Empresa, en el anexo 4 se encuentran las caracterizaciones de los 13 procesos identificados por la Empresa y el mapa de procesos.

### **4.2.3 Control de los documentos**

El procedimiento denominado Control de documentos BPSC-01, que se encuentra en el Manual de procedimientos de la empresa da respuesta a este numeral; en él se definen los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos requeridos por el sistema. Anexo al procedimiento, se cuenta con un listado maestro de documentos BFSC-01 en donde se registran, por niveles, los documentos relativos al SIG de la Empresa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: <b>1</b>
		Fecha: <b>1-8-2011</b>

#### **4.2.4 Control de los registros**

Para dar cumplimiento a este numeral, la Empresa cuenta con un procedimiento de Control de registros BFSC-04 y un listado maestro de Registros BFSC-07, en los cuales se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que evidencian la eficaz operación del sistema de gestión de calidad.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

El compromiso de la Gerencia General, se evidencia en la divulgación e implementación de la política y los objetivos de calidad, la declaración mediante sensibilización, socialización y/o capacitación acerca de su compromiso con la implementación del SIG de la empresa, basado en la Norma ISO 9001:2000 y la Guía técnica GTC180 y la aprobación de los procedimientos constituyentes del sistema.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

Busexpress Ltda ha determinado los requisitos a nivel general de los clientes del sector al cual pertenece; estos requisitos se encuentran incluidos en el presente Manual.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

### 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Busexpress Ltda cuenta con una política de calidad, diseñada por el comité de calidad de conformidad con los requisitos dispuestos por la Norma ISO 9001:2000, que ha sido difundida y divulgada a toda la empresa. Para asegurar su adecuación, esta política es revisada periódicamente en las revisiones gerenciales.

La política de calidad de Busexpress Ltda es la siguiente:

**Busexpress Ltda** busca la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación oportuna, confiable y segura del transporte terrestre de personas, empresarial, carga y de turismo con el respaldo de personal comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y una adecuada infraestructura; apuntando hacia la supervivencia de la empresa.

### 5.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Empresa cuenta con unos objetivos de calidad definidos y descritos en el presente manual de calidad; para alcanzarlos, se definieron unos planes de acción y/o programa de implementación, el cual contienen: actividades, fechas de inicio/fin e intensidad horaria, además se cuenta con una matriz de relación de la que se pueden extraer indicadores para medir estas actividades. El responsable de la realización de este programa es el Jefe de calidad en compañía de los jefes de procesos y el Gerente Oficina Cartagena. Los objetivos son evaluados periódicamente en las revisiones gerenciales.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

Los objetivos de la empresa Busexpress Ltda. Son los siguientes:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes y stakeholders a través del cumplimiento de sus requerimientos y los lineamientos de Responsabilidad social.
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema Integral de Gestión mediante el cumplimiento de los objetivos individuales propuestos.
- Mantener las competencias de todo el personal que labora en la empresa para cubrir las necesidades de nuestros clientes.
- Realizar mantenimiento periódico a la infraestructura de la empresa, la cual afecta el cumplimiento a los requerimientos de nuestros clientes y la calidad del servicio prestado.

#### **5.4.2 Planificación del Sistema Integral de Gestión**

La Empresa da cumplimiento a este numeral, mediante la planificación Estratégica del sistema de la Calidad, esta se realiza y/o revisa semestralmente en 3 pasos importantes.

En el primer paso se realiza la revisión del Sistema de Integral Gestión, en donde se analizan las acciones realizadas y las que se deben realizar para lograr un eficiente funcionamiento del mismo dentro de la empresa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
		<b>Fecha:1-8-2011</b>

El segundo paso, es describir la programación de los objetivos de calidad, los cuales se despliegan de la política de calidad.

Por último, se realiza el seguimiento del sistema de gestión en donde se realiza vigilancia y ajuste con base a las acciones emprendidas en cuanto a mejoras al sistema.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Las responsabilidades y autoridad de todo el personal se encuentran descritas en los manuales de funciones, los procesos y los procedimientos desarrollados y documentados en Busexpress Ltda y será responsabilidad del Gerente Oficina Cartagena estar atento al cumplimiento de lo mencionado anteriormente y el Jefe de Recursos Humanos debe informarle a quienes se vinculen a la empresa las funciones y nivel de mando.

Además la empresa cuenta con una Matriz de Responsabilidades por numeral en donde se muestran el cargo y tipo de responsabilidad que deben asumir con base en cada requisito de la norma (Ver Anexo. 5).

### **5.5.2 Representante de la dirección**

El Gerente General delegó al Gerente Oficina Cartagena como representante de la dirección mediante carta de nombramiento en la cual además de las

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
		<b>Fecha:1-8-2011</b>

funciones propias de su cargo debe asumir las definidas para el representante de la dirección. La carta de nombramiento se encuentra en el manual de calidad, (Ver Anexo. 6).

El Gerente General delegó al Jefe de Recursos Humano como Líder del enfoque de Responsabilidad Social, mediante carta de nombramiento en la cual además de las funciones propias de su cargo debe asumir las definidas para el Líder de Responsabilidad Social. La carta de nombramiento se encuentra en el manual de calidad, (Ver Anexo. 7).

### **5.5.3 Comunicación interna**

La comunicación Interna en Busexpress Ltda se da mediante cartas dirigidas a los empleados, la publicación en carteleras destinadas para este fin.

Los medios comúnmente utilizados por los clientes internos son: El teléfono, memorandos, comunicación verbal, entre otros.

La dirección de Busexpress Ltda tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluya a través de toda la organización.

De igual manera cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (documentos, criterios, responsabilidades y registros.

### **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Semestralmente la dirección Busexpress Ltda verifica la eficacia de su Sistema Integral de Gestión mediante el análisis de datos e indicadores, que sirve para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: BM-02</b>
		<b>Edición: 1</b>
		<b>Fecha:1-8-2011</b>

La información necesaria para realizar esta revisión será:

- Resultados de Auditorias de Calidad.
- Desempeño de los procesos.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas del Sistema de Calidad.
- Recomendaciones de mejora
- Política y Objetivos de Calidad.

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Los recursos a asignar para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SIG, como también aumentar la satisfacción de los clientes y las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos son: recursos materiales, talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo.

Para asegurar la provisión de recursos, la empresa elabora un presupuesto anual, sin embargo, de manera mensual se realiza una evaluación de gastos y el Gerente Oficina Cartagena se encarga de esto; él en compañía del Gerente

General se hace el aprovisionamiento de lo que necesite la empresa para su buen funcionamiento.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## **6.2 RECURSOS HUMANOS**

Para asegurar y mantener la idoneidad en las competencias y formación de los empleados además del manual de funciones se establece el procedimiento de Selección de personal, en donde se detallan, la forma de seleccionar mediante evaluación de competencia al candidato, en la cual se realizan pruebas de conocimiento técnico, práctico y teórico, al candidato que posiblemente ingresara a la Empresa.

De igual manera se donde se evalúan las necesidades de formación, teniendo en cuenta los requisitos legales que exige el ministerio de transporte y las entidades relacionadas.

Todos los registros relacionados con la educación, formación, habilidades y experiencia de cada una de las personas que laboran en Busexpress Ltda reposan en su respectiva hoja de vida la cual es archivada por la Jefa de Recursos Humanos.

## **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La Empresa programa el mantenimiento a realizar a sus busetas de acuerdo al plan de mantenimiento que diseña el Jefe de operaciones anualmente, sin embargo este se revisa mensualmente para ajustarse más debidamente a las necesidades que presente cada buseta.

Por su parte, los equipos y/o la infraestructura de oficinas se les realiza mantenimiento atendiendo a los requerimientos que hagan los empleados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: BM-02
		Edición: 1
		Fecha:1-8-2011

## **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

Para asegurar el mantenimiento de la infraestructura se documenta el proceso “Mantenimiento” en donde se detallan la manera de realizar dicho mantenimiento a las busetas.

Busexpress Ltda cuenta con unas instalaciones que permiten tener la holgura suficiente para poder realizar las labores de una forma eficaz, además, se cuenta con una buena ventilación e iluminación de las áreas de almacén y mantenimiento. Todos los puestos de trabajo están provistos de muebles ergonómicos y niveles de iluminación necesarios para efectuar las respectivas tareas.

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

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

La Empresa le da cumplimiento a este requisito, mediante la planificación del servicio que realiza el Jefe de Operaciones, donde enturna cada buseta según las horas en que deben circular y el intervalo de minutos que debe haber entre una y otra.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

En los capítulos introductorios del presente manual, la organización ha identificado los requisitos de los clientes del sector al cual pertenece la empresa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

La Empresa mantiene comunicación con sus clientes, a través de: memorandos, fax, e-mail, teléfono y comunicación directa. Esta comunicación es relativa a: Información sobre el servicio, retroalimentación del cliente, mediante encuestas de satisfacción realizadas una vez prestado el servicio y los reportes de no conformidad presentados por quejas y/o reclamos nuestros clientes.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

Se excluye del sistema de gestión de calidad de la empresa, debido a que no se realiza diseño de nuevos productos dada las características específicas del servicio educativo.

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Proceso de compras**

La empresa cuenta con un procedimiento denominado compras, en el cual se describen la manera como la empresa realiza las compras de los insumos para su funcionamiento tanto los que afectan la conformidad del producto como aquellos que facilitan los procesos de apoyo y mejora. Además se cuenta con un procedimiento denominado evaluación de proveedores BPSC-07, donde se describen los criterios y la forma de realizar las evaluaciones el encargado del proceso conserva los registros de proveedores evaluados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

#### **7.4.2 Información de las compras**

La empresa cuenta con los lineamientos para realizar las compras, y siguen exactamente los mismos pasos descritos en la Ficha BFCSC-09 en el que se indica que el proceso inicia con la requisición de compra, quien es el responsable de estas y se describen las características y cantidades del producto a comprar.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

En el Procedimiento de Evaluación a Proveedores BPSC-07 se describe cómo el encargado de las compras realiza la verificación la documentación del pedido y al momento de recibir verifica la conformidad del producto comprado.

### **7.5 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La Empresa da cumplimiento a este numeral:

- Identificando y documentando los requisitos del cliente ver numeral 7.2.1.
- Procedimientos e instructivos propios del SIG recopilados en el Manual de procedimientos e instructivos BM-01
- Implementación de indicadores de procesos para evaluar eficiencia y eficacia.
- Al servicio que no cumple con los requisitos establecidos se le registra en un reporte. Este puede ser detectado internamente o por el cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: BM-02
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Se excluye del SIG de la Empresa debido a la validación de los procesos, pues de acuerdo a la conformidad de los mismos, puede comprobarse con actividades de verificación y evaluación.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

La empresa realiza el seguimiento a la prestación del servicio mediante reuniones periódicas que realiza con la comunidad de Bonanza (comunidad de Turbaco-Bolívar), en donde se realiza un seguimiento a las actividades realizadas por la empresa y la prestación del producto como tal.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

Se considera propiedad del cliente los elementos que estos puedan poseer al momento de usar el servicio, es decir, cuando se suba a la buseta para transportarse. Y el trato que estos reciben, es conservarlos en las instalaciones de la empresa, y entregarlos en las mismas condiciones al cliente cuando este se reporte; esto se da en caso que las pertenencias del cliente queden en Busexpress Ltda y sea recuperada por un conductor o personal ajeno a la empresa que lo entregue a un funcionario de la empresa.

### **7.5.5 Preservación del servicio**

En Busexpress Ltda la preservación del servicio de transporte se da con el correcto mantenimiento de las busetas y revisando que los conductores estén

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

en capacidad de salud, educación y legal para prestar el servicio. De esta manera se controla la preservación del servicio durante todo el proceso interno de transporte.

## **7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Busexpress Ltda mediante instrumentos de seguimiento y medición confiables como encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y reuniones con los habitantes de Turbaco asegura la calidad y el compromiso de Responsabilidad Social que tiene la empresa para la prestación del servicio.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La empresa planifica, diseña e implementa el proceso “Medición, Análisis y Mejora” en donde asegura un desempeño óptimo del Sistema Integral de Gestión para:

- Asegurar la conformidad de su Sistema de Integral de Gestión, mediante el procedimiento de Auditorías internas BPSC-02.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de la calidad mediante las Revisiones por la dirección, los informes de auditorías realizadas y las acciones correctivas y preventivas generadas dentro de los procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: <b>1</b>
		Fecha: <b>1-8-2011</b>

## **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

El Gerente oficina Cartagena, se encarga de hacerle seguimiento a la satisfacción de los usuarios que en alguna ocasión llamaron a la empresa para quejarse del servicio.

### **8.2.2 Auditoría Interna**

Dentro del Manual de procedimientos e instructivos de la Empresa BM-01, se encuentra el procedimiento de Auditoría interna BPSC-02, en el cual la organización establece la planificación y realización de las auditorías internas, presentación del reporte y la competencia requerida para los auditores internos.

### **8.2.3 Seguimiento a los procesos**

La Empresa realiza la medición a los procesos con base en los indicadores, y en el logro de los objetivos de calidad. En las revisiones por la dirección se analiza el estado de estos, y se toman las acciones correctivas o preventivas pertinentes con base al análisis de datos realizado para cada indicador.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

Cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema Integral de Gestión de Busexpress Ltda se les realiza seguimiento y medición de servicio. Las solicitudes internas y externas son registradas para realizar el seguimiento al estado de las mismas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

Igualmente este seguimiento y medición del servicio teniendo seguridad de que están satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas en cada uno de los procedimientos y procesos de la empresa.

En caso que se presenten no conformidades durante la ejecución están son tratadas según se describe en el procedimiento de control de Acciones Correctivas/Preventivas BPSC-03.

### **8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

Busexpress Ltda establece actividades específicas para asegurar que cualquier servicio o producto no conforme con los requisitos especificados no se utilice de forma no intencionada. Este control incluye la identificación, la documentación, la evaluación (cuando sea posible), el tratamiento de las no conformidades y la notificación a las funciones a las que pueda afectar. En el procedimiento están definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene autoridad para decidir su disposición. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Busexpress Ltda determina, recopila y analiza los datos pertinentes que muestran la idoneidad y eficacia del Sistema Integral de Gestión, al igual que la conveniencia de realizar mejoras continuas a la eficacia de dicho sistema. Para ello se cuenta con la información proveniente de:

- La satisfacción del cliente, mediante llamadas, buzón de sugerencia y reporte de no conformidades.
- El consolidado de los indicadores de gestión por proceso
- El cumplimiento de proveedores, que se evidencian mediante las evaluaciones realizadas.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 Mejora continua

La Empresa utiliza los resultados de auditorías, revisiones por la dirección, análisis de datos, planes de acción para el cumplimiento de objetivos y directrices dadas por la política de calidad y tratamiento de acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente la eficacia de su sistema y dar cumplimiento a este requisito.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>BM-02</b>
		Edición: 1
		Fecha: 1-8-2011

### **8.5.2 Acción correctiva**

Busexpress Ltda cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y Preventivas BPSC-04, el cual describe la metodología para la implantación de las acciones correctivas, con el objetivo de eliminar las causas de no conformidad. Además se mantienen registros de las acciones tomadas y se lleva en sistema un listado de todas las no conformidades para realizar seguimiento a la ejecución y eficacia de las mismas.

### **8.5.3 Acción preventiva**

Busexpress Ltda cuenta con un procedimiento de acción preventiva BPSC-04 para dar cumplimiento a este requisito, en el cual se describe la metodología a utilizar para la implantación de acciones preventivas, con el objeto de eliminar las causas potenciales de no conformidad, se mantienen registros que evidencian el tratamiento de estas acciones y en sistema se mantiene un listado de acciones preventivas por proceso para realizar seguimiento a la ejecución y eficacia de las acciones tomadas.

## **6. PLAN DE AUDITORIAS E INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA**

Con el fin de medir, revisar y verificar el cumplimiento del Sistema Integral de Gestión, se han diseñado unos indicadores de gestión y un plan de auditorías.

A continuación se muestra el plan de auditoría propuesto y los indicadores diseñados para el Sistema en cuestión.



**MATRIZ DE RELACIÓN POLITICA DE CALIDAD - OBJETIVOS - PROCESOS E INDICADORES**

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL PROCESO	INDICADORES	FORMULA
Busexpress Ltda busca la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación oportuna, confiable y segura del transporte terrestre de personas	Lograr la satisfacción de nuestros clientes y stakeholders a través del cumplimiento de sus requerimientos y los lineamientos de Responsabilidad social.	Planificación del Servicio	Nivel de satisfacción del cliente	$\frac{\text{No de clientes satisfechos}}{\text{No de clientes encuestados}}$
		Planificación del Servicio	% de cumplimiento de Enturnamiento	$\frac{\text{No de busetas enturnadas}}{\text{No de busetas que cumplen el Enturnamiento}}$
		Control de Operaciones	% de cumplimiento del servicio	$\frac{\text{No. De Busetas circulando según las horas} * 100}{\text{No. De Busetas enturnadas en el día}}$
		Control de Operaciones	% de productos no conformes	$\frac{\text{No. De No conformidades tratadas} * 100}{\text{No. De No Conformidades Tratadas}}$
		Compras	%de requisiciones que afectaron la prestación del servicio	$\frac{\text{No. De requisiciones que afectaron el servicio} * 100}{\text{No. De requisiciones recibidas}}$
a través de la prestación oportuna, confiable y segura del transporte terrestre de personas	Mejorar continuamente los procesos del Sistema Integral de Gestión mediante el cumplimiento de los objetivos individuales propuestos.	Gestión Calidad	Acciones de mejoras por proceso	$\frac{\text{No. De acciones de mejora por proceso}}{\text{Total de acciones de mejora}}$
		Gestión Calidad	Cumplimiento de acciones de mejora	$\frac{\text{No. De acciones de mejora cumplidas}}{\text{Total de acciones de mejora}}$
		Gestión Dirección	Cumplimiento de la política	Sumatoria del cumplimiento de los objetivos de calidad
con el respaldo de personal comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos	Mantener las competencias de todo el personal que labora en la empresa para cubrir las necesidades de nuestros clientes.	Recursos Humanos	Contratación de personal competente	$\frac{\text{No de Respuestas buenas en las evaluaciones}}{\text{No total de preguntas realizadas}}$
y una adecuada infraestructura; apuntando hacia la supervivencia de la empresa.	Realizar mantenimiento periódico a la infraestructura de la empresa, la cual afecta el cumplimiento a los requerimientos de nuestros clientes y la calidad del servicio prestado.	Mantenimiento	Cumplimiento del programa de mantenimiento	$\frac{\text{No. De mantenimientos realizados}}{\text{No. De mantenimientos programados}}$

**Tabla 8.** Matriz de relación política de calidad - objetivos - procesos e indicadores

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	Fecha: 1-08-2011
		Página: 1 de 1

<b>OBJETIVO:</b> Verificar el mantenimiento del SIG					
<b>ALCANCE:</b> Aplica a todos los procesos que integran el SIG de Busexpress Ltda.					
<b>CRITERIOS:</b> NTC ISO 9001:2008, GTC 180, caracterizaciones, procedimientos, instructivos y registros.					
<b>AUDITOR LÍDER:</b> Jefe de Calidad					
Fecha		Proceso o actividad	Hora	Auditado(s)	Auditor(es)
Programada	ejecutada				
01/09/2011		Gestión de documentos y registros	8-10 am	Asistente Administrativa	Jefe de Calidad
01/09/2011		Planificación y prestación del servicio de transporte	10-12 am	Jefe de operaciones	Jefe de Calidad
01/09/2011		Gestión del RRHH	2-4 pm	Jefe de RRHH	Jefe de Calidad
02/09/2011		Gestión de Compra.	8-10 am	Asistente Administrativa	Jefe de Calidad
02/09/2011		Gestión de Responsabilidad Social	10-12 am	Gerente Oficina Cartagena/Jefe de Calidad	Jefe de RRHH
02/09/2011		Acciones Correctivas/Acciones	2-4 pm	Jefe de Calidad	Jefe de RRHH
03/09/2011		Mantenimiento	8-10 am	Jefe de operaciones	Jefe de Calidad
03/09/2011		Ética y Política de Responsabilidad Social	2-4 pm	Gerente Oficina Cartagena/Jefe de Calidad	Jefe de RRHH
<b>OBSERVACIONES:</b>					

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha de aprobación:</b>	

## 6.1 PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

### 6.1.1 Sensibilización

Uno de los pasos más importantes para desarrollar un proceso de implementación del Sistema Integral de Gestión es que todo el personal de la organización comprenda la importancia de la aplicación de un SIG de tal magnitud y que se concienticen del papel de ellos en la organización.

Por esto para Busexpress Ltda el primer paso para lograr el compromiso y participación activa del personal, es el de concientizar al equipo de trabajo sobre la importancia de una cultura de calidad y responsabilidad social, con el propósito que en el futuro la empresa pueda llegar a la implementación.

A continuación, se relacionan los diferentes temas que se trataron en este paso.

TEMA	FECHA DE REALIZACIÓN	INTENSIDAD
Beneficios de implementación del SIG en la organización	10-08-2011	1 hora
Presentación de las normas ISO 9001:2008 y GTC 180	10-08-2011	1 hora
¿Cómo lograr una cultura de calidad y responsabilidad social en Busexpress Ltda?		
Casos de empresas que han implementado SIG	11-08-2011	1 hora
¿Cómo se generan ganancias para todos con el enfoque de Responsabilidad Social?	11-08-2011	1 hora

### 6.1.2 Capacitación

Con el propósito de implementar un Sistema Integral de Gestión se considera como segundo paso realizar unas actividades de capacitación con cada uno de los integrantes de los diferentes procesos que integran el SIG, en la cual se les detallara los procedimientos, instructivos, fichas de caracterización, formatos, etc. que serán utilizados en dicho proceso.

A continuación se muestra el cuadro de actividades de capacitación:

PROCESO	TEMA	FECHA DE REALIZACIÓN	INTENSIDAD
<b>OPERATIVO</b>	Recaudo de la producción BPSC-06  Fichas de caracterización BFCSC-03, BFCSC-04 y BFCSC-08  Formatos BFSC-12, BFSC-13	07-08-2011	1.5 horas
<b>GESTION DE RECURSOS</b>	Control de documentos BPSC-01  Control de Registros BPSC-04  Selección de Personal BPSC-0  Evaluación de proveedores BPSC-07  Instructivos BISC-01 BISC-02  Fichas de Caracterización BFCSC-09, BFCSC-10, BFCSC-11, BFCSC-12, BFCSC-13.	08-08-2011	2.5 horas

	Formatos BFSC-01, BFSC-07, BFSC-08, BFSC-09, BFSC-10, BFSC-11, BFSC-14, BFSC-15, BFSC-16		
<b>MEDICION,          ANALISIS Y          MEJORA</b>	Acciones correctivas y preventivas BPSC-03  Auditorías Internas BPSC-02  Fichas de Caracterización BFSC-06 y BFSC-07  Formatos BFSC-02, BFSC-03, BFSC-04, BFSC-05, BFSC-06	09-08-2011	2 horas

El material de apoyo para este paso es el manual de calidad, las fichas de caracterización y los formatos anexos a este documento.

### **6.3 CODIGO DE ETICA BUSEXPRESS LTDA**

Busexpress Ltda instaure la responsabilidad social como eje transversal que guía sus acciones como parte constitutiva de su estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad, se ve convocada a establecer un puente entre la organización y la sociedad, apostándole a la responsabilidad y proceder de su tejido humano.

Los compromisos que cada uno de los empleados asumen como sujetos laborales, con la nuestra empresa, con los compañeros, con la comunidad, emergen de los valores que palpitan en la organización y se materializan en el trabajo del día a día. Cada valor se hace presente y cobra vida en las relaciones y actuaciones.

Las conductas o comportamientos éticos, no son simples actuaciones; por el contrario, devienen de un trabajo que va de lo individual a lo colectivo, donde convergen, además, las competencias y cualidades que hacen valiosos a nuestros funcionarios, de la mano de valores organizacionales que posibilitan la integración de una ética empresarial.

#### **VALORES CORPORATIVOS**

- Ética
- Excelencia
- Innovación
- Responsabilidad social

## **ATRIBUTOS**

Los valores corporativos están acompañados de atributos que apoyan, fortalecen y apalancan las actuaciones relacionadas con la ética, y facilitan su cumplimiento y vivencia al interior de la Organización.

### **Transparencia**

Actuar de manera confiable, accesible, clara y honesta.

### **Responsabilidad**

Responder por las consecuencias que las actuaciones y decisiones propias puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.

### **Compromiso**

Identificación con los fines y propósitos de la empresa, poner empeño en lo que se haga e ir más allá de las obligaciones.

### **Reciprocidad**

Respeto a la dignidad del otro con quien la empresa se relaciona, en un ambiente de reconocimiento mutuo; de las obligaciones y derechos de las partes involucradas.

### **Cuidado ambiental**

Estar comprometidos con la realización de una gestión empresarial que permita llevar a cabo sus operaciones empresariales en el marco de su compromiso con el desarrollo sostenible.

### **Cumplimiento**

Compromiso de realizar lo prometido y de observar los parámetros, políticas y estándares de la Organización.

**Pluralismo**

Reconocimiento de la diversidad de las personas que contribuye, en un ambiente de respeto, a enriquecer a la organización en los lugares y culturas donde opera.

**Laboriosidad**

Deber de los empleados cumplir con las responsabilidades orientadas al logro de los objetivos misionales de la organización. Implica realizar con cuidado y esmero las labores y deberes que le son propios dentro de la empresa.

**VIGENCIA**

Busexpress Ltda revisará y actualizará su Código de Ética periódicamente, cuando hubiera lugar, previa evaluación de la organización.

**OBLIGATORIEDAD**

Todos los empleados y directivos se comprometen a cumplir el Código de Ética.

El Código de Ética brinda criterios y orientaciones generales para la conducta de los administradores o directivos, pero cada persona es finalmente responsable de sus acciones u omisiones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Fontalvo, T. (2006). La Gestión avanzada de la calidad: Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Bogotá: ASD 2000.
- Atehortúa, F., Bustamante, R. & Valencia, J. (2008). Sistema de gestión integral Una sola gestión, un solo equipo. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Camisón, C. Cruz, S & Gonzales T. (2007) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemas. Madrid: Pearson Education.
- Hernández S., Fernández R., & Baptista P. (2006) *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, Edición 4 ed.
- Tamayo M. (2002) El proceso de la investigación científica. México: Limusa, Edición 4 ed.
- Agudelo, L. (2007). Gestión por procesos. Colombia: ICONTEC. (4ta. Edición).
- ICONTEC (2009). ISO 9001:2008. Bogotá.
- Guía técnica colombiana GTC 180. ICONTEC: 2008
- ISO. International Organization for Standardization. (2008). Products ISO 9001:2008.
- Beltrán, J. (1997). Indicadores de gestión: Herramientas para lograr la competitividad.
- ICONTEC (2008). La calidad y la responsabilidad social en el ICONTEC.
- Bernal, C. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Bogotá: Prentice Hall.
- Anderson, Sweeney & Williams. (2006). Estadística para administración y economía. México: Math Learning.
- Poveda, P. Cañon, G. (2009). Herramientas para implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la familia de las normas ISO 9000.

Bogotá: ICONTEC.

- Guía sobre Responsabilidad Social (2008). Grupo Kaizen .S.A.
- Norma Internacional, Traducción certificada ISO 19011:2002 (2002)
- Kaplan, R. Norton, D (2002).Cuadro de Mando Integral: The Balance Scorecard. España: Gestión 2000.
- Amaya Amaya, Jairo, Gerencia planeación y estrategia. Colombia:Editorial Universidad Santo Tomas, Edición 1 e. 2002.
- Díaz de Santos, (2000). Estrategias básicas de marketing. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- FONTALVO, Tomas. La Gestión avanzada de la calidad: Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Bogotá: ASD 2000. 2006. P. 3

# ANEXOS

<b>SIG</b>	<b>ISO 9001:2008</b>	<b>GTC180</b>
<b>i. Índice</b>		
<b>II. Control de modificaciones</b>		
<b>III. Contenido y gestión del manual</b>	0. Introducción	0. Introducción
	0.1 Generalidades	
	0.2 Enfoque basado en proceso	
	0.3 Relación con la Norma ISO 14001	
	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
	1.1 Generalidades	
	1.2 Aplicación	
	2. REFERENCIA NORMATIVA	
<b>IV. Definiciones y siglas</b>	3. TERMINOS Y DEFINICIONES	2. TERMINOS Y DEFINICIONES
<b>V. Política integrada de la empresa</b>	5.3 Política de la calidad	5.1 Política y componentes de una gestión socialmente responsable
		5.1.1 Marco ético y política de responsabilidad social
<b>VI. Organización</b>	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	5.1.2 Compromiso y responsabilidades de la alta dirección
	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	
<b>VII. Descripción del SIG</b>		
<b>1: Requisitos Generales</b>	4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION Y GESTION SOCIALMENTE RESPONSABLE
<b>1.2: Requisitos generales de la Documentación</b>	4.1 Requisitos generales	5.2.7 Documentación
	4.2 Requisitos de la documentación (título solamente)	
	4.2.1 Generalidades	
<b>2: Responsabilidad de la Dirección</b>	5. Responsabilidad de la dirección (título solamente)	

<b>2.1: Compromiso de la Dirección</b>	5.1 Compromiso de la dirección	5.1.2 Compromiso y responsabilidad de la alta dirección
	5.2 Enfoque al cliente	5.2.2.3 Usuarios
	5.3 Política de la calidad	5.1.1 Marco ético y política de responsabilidad social
	5.4 Planificación (título solamente)	5.1.3 Líder del enfoque socialmente responsable de la gestión
	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	
	5.5.2 Representante de la dirección	
	6 Gestión de los recursos (título solamente)	
	6.1 Provisión de los recursos	
	6.3 Infraestructura	
<b>2.2: Revisión del sistema de Gestión</b>	5.6 Revisión por la dirección	5.3.2 Revisión por la dirección
<b>2.3: Participación de los empleados</b>	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	5.2.1 Compromiso con las partes interesadas (Stakeholders)
	6.4 Ambiente de Trabajo	5.2.6 Gestión del cambio
<b>3: Sistema de Gestión</b>		
<b>3.1: Control de la Documentación y datos</b>	4.2.3 Control de los documentos	5.2.7.1 Control de documentación
<b>3.2: Registros</b>	4.2.4 Control de los registros	5.2.7.2 Control de registros
<b>4: Comunicación</b>		5.2.5 Comunicación
<b>4.1: Comunicación Interna</b>	5.5.3 Comunicación interna	5.2.5.1 Comunicación interna
<b>4.2: Comunicación Externa</b>	7.2.3 Comunicación con el cliente	5.2.5.2 Comunicación externa
<b>5: Planificación del sistema de gestión</b>	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	

<b>5.3: Establecimiento de objetivos, metas y programas de gestión</b>	5.4.1 Objetivo de la calidad	5.1.1 Marco ético y política de responsabilidad social
<b>6: Gestión operacional y funcional</b>	7. Realización del producto (título solamente)	
<b>6.1: Identificación de los requisitos del cliente</b>	5.2 Enfoque al cliente	5.2.2.3 Usuarios
	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4.1 Identificación de aspectos significativos
	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	4.1.1 Valores y practicas organizacionales
	8.2.1 Satisfacción del cliente	5.3.1.4 evaluación por partes interesadas (stakeholders)
<b>6.2: Diseño</b>	7.3 Diseño y desarrollo (título solamente)	
<b>6.3: Compras</b>	7.4 Compras (título solamente)	
<b>6.4: Identificación y Trazabilidad</b>	7.5.3 Identificación y trazabilidad	
	7.5.4 Propiedad del cliente	
<b>6.5: Control de los procesos</b>	7.1 Planificación de la realización del producto	5.2 Proceso de implementación de una gestión socialmente responsable
	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	5.2.4 Plan de acción
	7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	
<b>7: Medición y evaluación</b>	8. Medición, análisis y mejora (título solamente)	5.3 Medición análisis y mejora
	8.1 Generalidades	
	8.2 Seguimiento y medición (título solamente)	
<b>7.1: Inspección y ensayo del proceso</b>	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	5.3.1.7 Medición de la gestión socialmente responsable
	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	

<b>7.2: Evaluación y control</b>	8.2.1 Satisfacción del cliente	5.3.1.4 Evaluación por partes interesadas (stakeholders)
	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	5.3.1.7 Medición de la gestión socialmente responsable
	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	
<b>7.3: Control de los equipos de medición y ensayo</b>	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	
<b>7.4: Auditoria</b>	8.2.2 Auditoría interna	5.3.1.3 Proceso de evaluación interna
<b>8: Mejora y análisis de datos</b>		
<b>8.1: No conformidades</b>	8.3 Control de producto no conforme	
<b>8.2: Acciones correctoras y preventivas</b>	8.4 Análisis de datos	5.3.4
	8.5 Mejora (título solamente)	5.3.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo.
	8.5.1 Mejora Continua	
	8.5.2 Acción correctiva	
	8.5.3 preventiva	
<b>9: Recursos Humanos</b>	6.2 Recursos humanos (título solamente)	

**Anexo. 1 integración Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:22008 y  
Guía Técnica Colombiana GTC180**

**BUSEXPRESS LTDA  
 CARTAGENA – COLOMBIA  
 FORMATO DE ENCUESTA PARA EL DIAGNOSTICO DEL  
 SISTEMA DE GESTION INTEGRAL  
 NORMA ISO 9001:2008 Y GTC 180**

Criterio de valoración o calificación de la encuesta:

<b>PUNTUACION</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	No se cumple/No documentado	Los requisitos de las normas no se cumplen y no están documentados.
2	Se cumple/No documentado	Los requisitos de las normas se cumplen, pero no está documentado
3	Se cumple /Documentación parcial	Los requisitos se cumplen, pero está documentado de manera incompleta
4	No se cumple/No documentado	Está documentado pero no se cumple con los requisitos de las normas.
5	Se cumple	Está documentado y se cumple con los requisitos de la norma, evidenciando la mejora organizacional

<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>NUM.</b>		<b>PREGUNTAS</b>	<b>Valoración</b>
	<b>ISO 9001:2008</b>	<b>GTC 180</b>		
<b>REQUISITOS GENERALES</b>				
<b>requisitos generales</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	La organización identifica los procesos necesarios para el sistema integral de gestión Integrado y su aplicación a través de la organización?	
			La organización conoce la secuencia de los procesos y la interacción de estos?	
			La organización garantiza la disponibilidad de información y recursos necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos?	
			En la organización se realiza medición, seguimiento y análisis a los procesos?	

			La organización establece acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos y la mejora continua de los procesos?	
			Si la organización realiza contrataciones externas de diferentes procesos que afecten la conformidad del servicio con los requisitos, estos son controlados totalmente?	
			La organización asume una política orientada a una gestión socialmente responsable, que involucre a todas las partes interesadas (stakeholders)?	
<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>				
<b>Requisitos generales de la Documentación</b>	<b>4.2.1</b>	<b>5.2.7</b>	Se encuentran documentados en la organización las políticas y objetivos de calidad?	
			Se encuentran documentados en la organización las políticas y objetivos de una gestión socialmente responsable?	
			Cuenta la empresa con un manual de calidad?	
			En la documentación se detallan los procedimientos precisos para planificar, operar y controlar los procesos?	
			En la documentación se detallan los procedimientos precisos para planificar, operar y controlar el enfoque de una gestión socialmente responsable?	
<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS</b>				
<b>Control de la Documentación y datos</b>	<b>4.2.3</b>	<b>5.2.7.1</b>	Existe control en la documentación?	
			Los documentos están disponibles de manera que puedan acceder a ellos las partes interesadas (stakeholders), garantizando además su legibilidad?	

			Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren actualizados y disponibles en los puntos de uso?	
			Los documentos de origen externo que interesan a la organización son identificados y controlada su distribución?	
			Se identifican los documentos obsoletos, para prevenir el uso no intencionado de ellos?	
<b>CONTROL DE LOS REGISTROS</b>				
<b>Control de los Registros</b>	<b>4.2.4</b>	<b>5.2.7.2</b>	Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?	
			La organización establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros?	
			Los registros permanecen disponibles para el uso o consulta de las partes interesadas (stakeholders)?	
			Los registros evidencian la conformidad del cumplimiento de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, basado en procesos?	
			Los registros evidencian la conformidad del cumplimiento de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, basado en un enfoque socialmente responsable?	
<b>COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>				
<b>Compromiso de la Dirección</b>	<b>5.1</b>	<b>5.1.2</b>	La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad implementación del sistema de gestión de la calidad?	
			La alta dirección evidencia su compromiso formulando las directrices para una gestión socialmente	

			responsable?	
			Se comunica a toda la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	
			Se establece por parte de la dirección la política de la calidad?	
			Se establece por parte de la dirección la política de responsabilidad social?	
			La dirección asegura que se establecen los objetivos de la calidad?	
			La dirección asegura que se establecen los objetivos necesarios para un enfoque de responsabilidad social?	
			Se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para una gestión de calidad y de responsabilidad social?	
<b>Enfoque al cliente</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2.2.3</b>	La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen?	
			La organización establece criterios de relación con sus usuarios que garanticen el desarrollo de los principios de la responsabilidad social?	
<b>Política integrada de gestión</b>	<b>5.3</b>	<b>5.1.1</b>	La política de calidad es adecuada al propósito y/o misión de la organización?	
			La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y la mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad?	
			Se provee un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?	
			Se provee un marco de referencia para definir objetivos y metas de una gestión socialmente responsable?	
			La política de calidad es comunicada y entendida por todos los integrantes de la organización?	
			La política de calidad es revisada periódicamente para asegurarse de su pertinencia e impacto?	
			Las políticas de Responsabilidad Social y Calidad están disponibles para las partes interesadas (stakeholders)?	

<b>Objetivos de la calidad</b>	<b>5.4.1</b>	<b>5.1.1</b>	Los objetivos de la calidad incluyen aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio?	
			Los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización?	
			Los objetivos son medibles y coherentes con la política de la calidad y de responsabilidad Social?	
<b>Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>	<b>5.4.2</b>		La planificación del S.G de la calidad tiene como objetivo: La secuencia e interacción de los procesos, asegurar la disponibilidad de recursos necesarios, realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, la mejora continua de estos etc. ?	
			Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste?	
			La planificación se realiza con la intención de dar cumplimiento a los objetivos de calidad y de responsabilidad social?	
<b>Responsabilidad y autoridad</b>	<b>5.5.1</b>	<b>5.1.2</b>	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la organización?	
			La alta dirección lidera la plantación, evaluación y seguimiento de la gestión socialmente responsable, involucrando a todas las partes interesadas?	
<b>Representante de la dirección</b>	<b>5.5.2</b>	<b>5.1.3</b>	La alta dirección designa un miembro de la dirección de la organización quien diseñe e implemente el S.G.I?	
			El representante asegura que se establezcan, implantan y mantengan los procesos necesarios para e IS.G de la calidad y responsabilidad social?	
			Informa a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y responsabilidad social, incluyendo las necesidades para la mejor	

<b>Comunicación interna</b>	<b>5.5.3</b>	<b>5.2.5.1</b>	La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización?	
			La alta dirección se asegura de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad y Responsabilidad social?	
			La alta dirección determina los medios más adecuados para que la comunicación interna favorezca y apoye el enfoque al cliente, los procesos y la responsabilidad social?	
<b>Revisión del sistema de Gestión</b>			La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad y de Responsabilidad social de la organización, a intervalos planificados?	
	<b>5.6.2</b>	<b>5.3.2</b>	La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad?	
			La información para la revisión por la dirección incluye información sobre los resultados de auditorías?	
			La información para la revisión contiene la retroalimentación de los clientes y las partes interesadas (stakeholders)?	
			La información para la revisión incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y Responsabilidad social, así como las recomendaciones para la mejora?	
			La información para la revisión por la dirección contiene el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio?	
	<b>5.3.2</b>	La información para la revisión incluye el estado de las acciones correctivas, las preventivas, y recomendaciones para el mejoramiento continuo?		

	<b>5.6.3</b>			
			Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	
<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>				
<b>Gestión de los recursos</b>	<b>6.1</b>		La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?	
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6.2.1</b>	<b>5.1.2</b>	La organización garantiza la competitividad con base en la educación, formación, habilidades y experiencia para el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio?	
		<b>5.1.2</b>	La organización implanta políticas laborales que se enmarcan en los principios de responsabilidad social?	
	La organización proporciona formación cuando es necesario o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria?			
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?			
	<b>6.2.2</b>	Se realizan actividades para concientizar al personal acerca de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y Responsabilidad?		
<b>Recursos físicos</b>	<b>6.3</b>	<b>5.1.2</b>	Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de las personas de la organización?	
			La organización proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con	

			los requisitos del servicio?	
			La organización proporciona los equipos de hardware y software que se requieren para los procesos?	
<b>ambiente de trabajo</b>	<b>6.4</b>	<b>5.1.2</b>	La organización determina, proporciona y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)?	
			La organización determina y brinda un ambiente de trabajo adecuado para cumplir con los requisitos del servicio?	
			La organización determina y brinda un ambiente de trabajo adecuado para cumplir con los requisitos de un enfoque de responsabilidad social?	
<b>REALIZACION DEL PRODUCTO</b>				
<b>Planificación de Procesos</b>	<b>7.1</b>	<b>5.2</b>	La organización elabora, diseña y ejecuta estrategias para una gestión socialmente responsable?	
			La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta los requisitos de otros procesos (los objetivos de la calidad, los requisitos para el servicio, actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección)?	
<b>requisitos del proceso/Servicio</b>	<b>7.2.1</b>	<b>4.1</b>	La organización considera la ética de los valores, el análisis del entorno, la identificación de riesgos y consideraciones legales?	
<b>Revisión de los requisitos del producto</b>	<b>7.2.2</b>	<b>4.1.1</b>	La organización define, revisa y documenta los requisitos del servicio?	
			Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	
			Considera un enfoque de responsabilidad social a través del tiempo y la gestión del cambio?	

			La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	
			Cuando se cambian los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la documentación pertinente sea modificada?	
			En el ámbito interno la organización verifica la pertinencia, aceptabilidad y aplicabilidad de los principios y valores?	
<b>Comunicación con el cliente</b>	<b>7.2.3</b>	<b>5.2.5.2</b>	La organización mantiene comunicación con el cliente acerca de la información sobre el servicio, consultas, pedidos y quejas?	
			La organización proporciona medios de difusión de información como informes y pautas publicitarias a las partes interesadas sobre sus políticas y prácticas de responsabilidad social?	
<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.1</b>		La planificación y desarrollo del servicio en la organización se da mediante etapas de revisión, verificación y asignación de responsabilidades?	
			Los resultados de la planificación se actualizan, según sea necesario, de acuerdo al progreso del diseño y desarrollo.	
<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.2</b>		Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo del servicio incluyen los requisitos funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios?	
<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.3</b>		Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada y a la vez proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio?	
<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.4</b>		En la organización se realizan revisiones durante las etapas del diseño y desarrollo para identificar posibles problemas y se mantienen registros de ello?	

<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.5</b>		En la organización se verifica que los resultados de diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de los elementos de entrada y se mantienen registros de ello?	
<b>Validación del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.6</b>		En la organización se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos y se mantienen registros de ello?	
<b>Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>	<b>7.3.7</b>		La organización revisa, verifica y valida los cambios de diseño y desarrollo, manteniendo los registros de ellos?	
<b>Proceso de compras</b>	<b>7.4.1</b>		La organización se asegura de que el servicio adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?	
			La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar un servicio de acuerdo con los requisitos de la organización y mantiene registros de ello?	
<b>Información de las compras</b>	<b>7.4.2</b>		La organización describe el producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos y requisitos del sistema de gestión de la calidad?	
<b>Verificación de los productos comprados</b>	<b>7.4.3</b>		La organización establece e implementa la inspección u otras actividades para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?	
<b>Control de la prestación del servicio</b>	<b>7.5.1</b>	<b>5.2.4</b>	La organización planifica un programa de producción y prestación del servicio en el cual se brinde información en cuanto a las características del servicio?	
			La organización dispone del uso de equipos de seguimiento y medición y lo implementa?	

			Cuenta la organización con un plan de acción mediante el cual se elaboren soluciones a los problemas encontrados dentro y fuera de la organización para lograr una gestión socialmente responsable?	
<b>Validación de la prestación del servicio</b>	<b>7.5.2</b>	<b>5.2.4</b>	La organización valida los procesos de producción de bienes y prestación de servicios cuando estos no se verifican mediante seguimiento?	
			La organización realiza revisiones constantes en el proceso del plan de acción para una gestión socialmente responsable?	
			La organización establece los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, equipos y la calificación del personal?	
<b>identificación y trazabilidad</b>	<b>7.5.3</b>		La organización identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la prestación del servicio?	
			La organización controla la identificación del servicio cuando es necesaria la trazabilidad?	
<b>Propiedad del cliente</b>	<b>7.5.4</b>		La organización atiende y protege los bienes que son propiedad de los clientes mientras estos son utilizados por ella?	
<b>Preservación del producto</b>	<b>7.5.5</b>		La organización preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?	
<b>Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	<b>7.5.6</b>		La organización determina el seguimiento, medición y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados?	
			La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición se realicen de	

			una manera coherente con los requisitos?	
			El equipo de medición se protege contra daños durante la manipulación, el mantenimiento?	
			Se mantienen los registros de los resultados de la calibración y la verificación?	
<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>				
<b>Medición y evaluación</b>	<b>8.1</b>	<b>5.3</b>	La organización planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio?	
			La organización planifica e implementa medidas de seguimiento, medición, análisis y mejora relativos al desempeño de los procesos?	
			La organización planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora relativos a una gestión socialmente responsable?	
<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>8.2.1</b>	<b>5.3.1.4</b>	La organización realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos?	
			En la organización se determinan los métodos para obtener y utilizar la información antes señalada?	
			La organización se muestra interesada en que los stakeholders evalúen su gestión, brindando siempre un espacio para ello?	
<b>Auditoria</b>	<b>8.2.2</b>	<b>5.3.1.3</b>	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad y Responsabilidad Social es conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?	
			La organización planifica un programa de auditorías, el cual tome en consideración el estado y la	

			importancia de los procesos y las áreas a auditar?	
			Se tienen definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología?	
			Se mantienen los registros de las auditorías y sus resultados?	
			La selección de los auditores permite contar con un equipo competente y experimentado, el cual asegure la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	
<b>Evaluación y control</b>	<b>8.2.3</b>	<b>5.3.1.7</b>	La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad?	
			La organización cuenta con indicadores que le permiten medir los resultados y dar elementos para la toma de decisiones, orientadas a mejorar la efectividad de una gestión socialmente responsable?	
			La organización cuenta con indicadores que le permiten medir los resultados y dar elementos para la toma de decisiones, orientadas a mejorar la efectividad del sistema de gestión de la calidad?	
	<b>8.2.4</b>	<b>5.3.1.7</b>	La organización realiza el seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo?	
<b>No conformidades</b>	<b>8.3</b>		La organización se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos exigidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados?	
			La organización establece un procedimiento documentado para definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del servicio no conforme?	
			La organización trata el servicio no conforme de una o varias de las siguientes maneras: tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista	

			originalmente, tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad?	
<b>Mejora y análisis de datos</b>	<b>8.4</b>	<b>5.3.4</b>	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del enfoque de calidad y Responsabilidad Social?	
			El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente y la conformidad con los requisitos del servicio?	
			El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y del servicio?	
			El análisis de datos proporciona información acerca de las partes interesadas (stakeholders)?	
<b>Mejora continua</b>	<b>8.5.1</b>	<b>5.3.4</b>	La organización usa la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, con el fin de mejorar continuamente la eficacia de su sistema de GC?	
<b>Acciones Correctivas</b>	<b>8.5.2</b>	<b>5.3.4</b>	Las acciones correctivas que se aplican son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas?	
			La organización ejecuta acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir?	
			Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para revisar las no conformidades, determinar las causas de las mismas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar la eficacia de las acciones correctivas?	
<b>Acción preventiva</b>	<b>8.5.3</b>	<b>5.3.4</b>	La organización determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	

			Las acciones preventivas que se aplican son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales?	
			Existe un procedimiento documentado que define los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?	

Anexo. 2 Formato de Encuesta para el Diagnostico



<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>																			
<b>CARGO</b>	<b>P5.4.2</b>			<b>P5.5.1</b>		<b>P5.5.2</b>			<b>P5.5.3</b>			<b>P5.6.1</b>	<b>P5.6.2</b>					<b>P5.6.3</b>	
GERENTE GENERAL	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
GERENTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
DIRECTOR OPERATIVO	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
JEFE DE RRHH	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,1</b>	<b>1,3</b>	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,29</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>			<b>36</b>		<b>44</b>			<b>62</b>			<b>18</b>	<b>70</b>					<b>28</b>	

<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>												
<b>CARGO</b>	<b>P6.1</b>	<b>P6.2.1</b>	<b>P6.2.2</b>				<b>P6.3</b>			<b>P6.4</b>		
GERENTE GENERAL	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
GERENTE	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
DIRECTOR OPERATIVO	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
JEFE DE RRHH	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2
CONDUCTOR	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2
CONDUCTOR	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
CONDUCTOR	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
CONDUCTOR	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,14</b>	<b>1,93</b>	<b>1,93</b>	<b>2,07</b>	<b>1,79</b>	<b>1,86</b>	<b>1,64</b>	<b>1,93</b>	<b>1,86</b>	<b>2,00</b>	<b>1,93</b>	<b>1,71</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>29,00</b>	<b>25,00</b>	<b>26,00</b>	<b>23,00</b>	<b>27,00</b>	<b>26,00</b>	<b>28,00</b>	<b>27,00</b>	<b>24,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16,00</b>	<b>27,00</b>	<b>107,00</b>				<b>76,00</b>			<b>79,00</b>		

REALIZACION DEL PRODUCTO Y/O PRESTACION DEL SERVICIO																			
CARGO	P7.1		P7.2.1	P7.2.2						P7.2.3		P7.3.1		P7.3.2	P7.3.3	P7.3.4	P7.3.5	P7.3.6	P7.3.7
GERENTE	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
GERENTE	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
DIRECTOR OPERATIVO	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
JEFE DE RRHH	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	0	2	0	0	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
CONDUCTOR	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
CONDUCTOR	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,71</b>	<b>1,6</b>	<b>1,86</b>	<b>2,0</b>	<b>1,8</b>	<b>1,7</b>	<b>2,00</b>	<b>1,93</b>	<b>1,8</b>	<b>1,71</b>	<b>1,43</b>	<b>1,71</b>	<b>1,50</b>	<b>1,57</b>	<b>1,64</b>	<b>1,71</b>	<b>1,57</b>	<b>1,57</b>	<b>1,50</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>		<b>26</b>	<b>158</b>						<b>44</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21,5</b>		

REALIZACION DEL PRODUCTO Y/O PRESTACION DEL SERVICIO																		
CARGO	P7.4.1		P7.4.2	P7.4.3	P7.5.1			P7.5.2			P7.5.3		P7.5.4	P7.5.5	P7.5.6			
GERENTE	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
GERENTE	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	0	0
DIRECTOR OPERATIVO	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1
JEFE DE RRHH	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,93</b>	<b>2,0</b>	<b>1,57</b>	<b>1,79</b>	<b>2,14</b>	<b>1,86</b>	<b>1,57</b>	<b>1,57</b>	<b>1,3</b>	<b>1,8</b>	<b>1,3</b>	<b>1,5</b>	<b>2,07</b>	<b>2,1</b>	<b>1,7</b>	<b>1,57</b>	<b>1,4</b>	<b>1,00</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>		<b>23</b>	<b>26</b>	<b>78</b>			<b>67</b>			<b>41</b>		<b>29</b>	<b>29</b>	<b>80</b>			

<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>															
<b>CARGO</b>	<b>P8.1</b>			<b>P8.2.1</b>			<b>P8.2.2</b>					<b>P8.2.3</b>			<b>P8.2.4</b>
GERENTE GENERAL	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GERENTE REGIONAL	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
DIRECTOR OPERATIVO	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JEFE DE RRHH	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
CONDUCTOR	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
CONDUCTOR	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
CONDUCTOR	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
CONDUCTOR	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,071</b>	<b>1,071</b>	<b>1,071</b>	<b>1,357</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>			<b>67</b>			<b>70</b>					<b>45</b>			<b>19</b>

<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>														
<b>CARGO</b>	<b>P 8.3</b>			<b>P8.4</b>				<b>P8.5.1</b>	<b>P8.5.2</b>			<b>P8.5.3</b>		
GERENTE GENERAL	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
GERENTE REGIONAL	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
DIRECTOR OPERATIVO	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
JEFE DE RRHH	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
CONDUCTOR	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
CONDUCTOR	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
CONDUCTOR	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
CONDUCTOR	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3
CONDUCTOR	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
CONDUCTOR	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,929</b>	<b>1,57</b>	<b>1,93</b>	<b>1,2</b>	<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>1,3</b>	<b>1,1</b>	<b>1,9</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>			<b>77</b>				<b>15</b>	<b>74</b>			<b>71</b>		

Anexo. 3 Tabulación de encuestas



CARACTERIZACION DEL PROCESO							
						<b>Código:</b>	BFCSC-01
						<b>Edición:</b>	1
PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION							
						<b>Fecha:</b>	01/08/2011
						<b>Página:</b>	1 de 1
<b>OBJETO:</b>	Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de los procesos mediante el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, la identificación, caracterización y documentación de los procesos y la revisión del SIG, de igual manera se tendrá en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes.					<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente oficina Cartagena
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL	
Comité directivo	Necesidades y expectativas de los clientes y la misión y visión antigua.	Actualización de la misión y la visión de la empresa	Misión y visión.	Misión y visión antigua	Todos los procesos	Acta de reunión	
Usuarios y Partes interesadas	Necesidades y expectativas de los clientes	Definir la política y objetivos de calidad y Responsabilidad Social	Políticas y Objetivos de calidad Y Responsabilidad Social	Planificación del servicio, misión y visión.	Todos los procesos y Comité directivo	Acta de reunión	
Comité directivo	Políticas y Objetivos de calidad	Divulgación de las políticas y Objetivos de calidad y Responsabilidad Social	Empleados con conocimiento de las políticas y objetivos de calidad	Formatos de capacitación, políticas y objetivos de calidad y Responsabilidad Social .	Todos los empleados y las partes interesadas	Registro de asistencia a socialización	
Todos los procesos	Descripción de actividades	Caracterización de procesos	Fichas de caracterización de procesos	N/A	Todos los procesos y Comité directivo	Registros de fichas de control	

Todos los procesos	Requisitos de la norma e información de los procesos	Establecer el enfoque de procesos	Mapa de procesos	Norma ISO 9001:2008, GTC 180 y descripción de procesos	Todos los procesos	Registro del mapa de procesos
Todos los procesos	Norma ISO 9001:2008, GTC 180 y documentos	Diseñar la documentación del SIG	Manual del SIG y documentación	Consolidado de la documentación	Todos los procesos	Registro del manual de calidad
Comité directivo	Información de las actividades y los documentos	Divulgación de la documentación	Empleados con conocimiento de la Documentación	N/A	Todos los procesos	Registro de asistencia a socialización

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la definición de objetivos y políticas de calidad de Busexpress Ltda y finaliza la divulgación de la documentación.		Norma ISO 9001:2008 Req. 4.1; 5.0,5.1;5.2; 5.3; 5.4 y 7.1	
		GTC 180 Req. 5; 5.1.2; 5.2.2.3; 5.1.1 y 5.2	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>					<b>Código:</b>	BFCSC-02
<b>REVISION DEL SIG</b>					<b>Edición:</b>	1
					<b>Fecha:</b>	01/08/2011
					<b>Página:</b>	1 de 1
<b>OBJETO:</b>	Asegurar la mejora continua mediante el desarrollo de actividades de revisión y seguimiento de los procesos, con el fin de garantizar la sostenibilidad del SIG de Busexpress Ltda			<b>RESPONSABLE:</b>	Gerente oficina Cartagena	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>
Todos los procesos	Informes de auditoria	Estudio y Análisis de los resultados.	Informes de evaluación y seguimiento	Formato de Auditoras	Todos los procesos	Registro de los resultados encontrados
Todos los procesos	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Revisión de los planes de mejoramiento	Cierre de las acciones	Planes de mejoramiento	Todos los procesos	Registro de las actividades de mejoramiento
Todos los procesos y las partes interesadas	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	Revisión del cumplimiento de los procesos y la prestación del servicio	Plan de mejoramiento	Indicadores de desempeño de cada proceso	Todos los procesos y las partes interesadas	Formatos de acciones de mejora
Usuarios y/o partes interesadas	Retroalimentación del cliente (Quejas, reclamos y sugerencias)	Formulación de Acciones correctivas	Acciones de mejora	Formatos de quejas y reclamos	Todos los procesos	Formato de acciones de mejora.
Todos los procesos	Estado de las acciones correctivas	Revisión del cumplimiento y resultados arrojados por las acciones correctivas previas	Acciones de mejora	Informe de resultados de Acciones correctivas	Todos los procesos	Formato de acciones correctivas

Comité directivo	Política y objetivos de calidad	Revisión de políticas y objetivos de calidad	Ajustes a las políticas y objetivos de calidad	N/A	Comité directivo	Acta de reunión para ajustes de políticas y objetivos
------------------	---------------------------------	--	--	-----	------------------	---

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.		<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
			Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>			<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la revisión de auditorías y finaliza con la revisión de las políticas y objetivos de calidad.			Norma ISO 9001:2008 Req. 8.2; 8.3 y 8.4	
			GTC 180 Req. 5.3.1.4; 5.3.1.7 y 5.3.1.3	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>		<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



CARACTERIZACION DEL PROCESO				Código:	BFCSC-04	
CONTROL DE OPERACIONES				Edición:	1	
				Fecha:	01/08/2011	
				Página:	1 de 1	
OBJETO:				RESPONSABLE:	Gerente oficina Cartagena	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDO	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Sistema Ortocontrol	Información integral por buseta	Revisión de Ortocontrol	Consolidado por buseta	Formato informe Ortocontrol	Gerente Oficina Cartagena	N/A
Sistema Ortocontrol	Informe de velocidad (GPS)	Control de velocidad	Reporte de velocidad por buseta	Formato informe Ortocontrol	Gerente Oficina Cartagena	Registro de altas velocidades
Sistema Ortocontrol	Informe del Consumo de combustible (GPS)	Control del consumo de combustible	Reporte de consumo de combustible por buseta	Formato informe Ortocontrol	Gerente Oficina Cartagena	Formato de consumo de combustible
N/A	Plan de rodamiento y ruta de circulación.	Revisión del plan de rodamiento	Busetas dentro del recorrido estipulado	Formato informe Ortocontrol	Usuarios y/o Partes interesadas, Gerente oficina Cartagena	Registro del incumplimiento de circulación y ruta.
Jefe de Operaciones	Plan de despacho	Supervisión al cumplimiento Plan De despacho	Busetas circulando a intervalos de 7 minutos	Formato informe Ortocontrol	Usuarios y/o Partes interesadas, Gerente oficina Cartagena	Registro de cumplimiento del plan de despacho
Asistente Adm.	Ventas y egresos de cada buseta	Análisis de producción	Indicadores de productividad	Formato informe	Gerente Oficina Cartagena	Formato de producción
RRHH	Cronograma de capacitación	Capacitación y reinducción	Empleados capacitados	Formato de capacitación	Gerente Oficina Cartagena y Jefe de Recurso Humano	Formato de reinducción y capacitación

N/A	Busetas a la gasolinera	Supervisión de tanqueo de las busetas.	Busetas tanqueadas	Facturas de tanqueo	Usuarios y/o Partes interesadas, Gerente oficina Cartagena	Formato de consumo de combustible
Conductores y direccion	Conduces y Documentos	Revisión de conduces y documentos	Documentos en regla	N/A	Usuarios y/o Partes interesadas, Gerente oficina Cartagena	Registro de documentacion legal
Asistente Adm.	Facturas e informe de producción	Reporte de producción por buseta	Producción diaria de cada buseta	Formato informe	Gerente Oficina Cartagena y Jefe de Recurso Humano	Formato de producción diaria por buseta
Asistente Adm.	Formato de producción diaria y facturas de pagos	Liquidación de comisiones	Comisiones por conductor y buseta	Formato informe	Gerente Oficina Cartagena y Jefe de Recurso Humano	Formato de liquidación de comisiones
<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.			<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>		
				Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180		
<b>ALCANCE</b>				<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>		
Este proceso inicia con la revisión del sistema Ortocontrol y finaliza con la liquidación de comisiones de cada conductor.				Norma GTC 180 Req. 5.2 y 5.2.4		
				Norma ISO 9001:2008 Req. 7.5.1, 7.6		
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>		<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>		<b>JEFE DE ÁREA</b>		<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b>	<b>BFCSC-05</b>
		<b>Edición:</b>	<b>1</b>
<b>GESTION DEL RECURSO HUMANO</b>		<b>Fecha:</b>	<b>01/08/2011</b>
		<b>Página:</b>	<b>2 de 2</b>

<b>OBJETO:</b>	Planear, garantizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias para seleccionar y vincular el personal requerido, de la misma manera evaluar su desempeño y mantener las competencias según las exigencias de cada proceso.			<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de Recurso humano	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Gerente y/o jefe de operaciones	Requerimiento	Publicación del requerimiento y recepción de hojas de vida	Hojas de vida Recibidas	Formato requisición de personal	RRHH	Foliar las hojas de vida recibidas
RRHH	Hojas de vida Recibidas	Revisión de hojas de vida	Hojas de vida preseleccionadas	N/A	RRHH	Foliar las hojas de vida recibidas
RRHH	Hojas de Vida revisadas	Verificar datos, referencias y documentos exigidos de acuerdo al perfil de cargo y a competencias establecidas	Datos, referencias y documentos exigidos revisados	Formato Lista de chequeo	RRHH	Registro de verificación de datos y referencias
RRHH	Información del candidato revalidada	Entrevista	Preselección Entrevista	Formato de entrevista	Gerente	Registro de entrevista
RRHH	Candidato Preseleccionado en entrevista	Prueba teórica (pruebas, técnicas de conducción, primeros auxilios, mecánica,	Candidato preseleccionado en evaluación	Formato de Prueba teórica	Gerente	Registro de prueba teórica

		señalización, conraincendios, legislación y normas de transito)				
RRHH	Candidato preseleccionado	Prueba manejo practica	Candidato elegido	Formato de selección de personal	Gerente y RRHH	Registro de selección de personal
RRHH	Autorización Exámenes de ingreso	Recepción de resultados de exámenes médicos	Candidato admitido	N/A	RRHH	N/A
RRHH	Documentos candidato admitido	Vinculación (directo o por cooperativa COOPSERFE)	Contrato laboral afiliación	Formato de selección de personal	Gerente	Contrato laboral
RRHH	Persona Contratada	Inducción	Persona capacitada	Contrato laboral	RRHH	Formato de inducción
EPS, ARP y RRHH	Novedades presentadas en la quincena (incapacidades, vacaciones, licencias)	Realización nomina	Liquidación de nomina	Formatos de préstamos, permisos y licencias	Todo el personal	Formato de nomina
RRHH	Información en nomina	Liquidación de la Seguridad social	Aportes de Seguridad social	N/A	Entidades, eps, fondos, etc.	Reporte pagos de seguridad social
RRHH	Vencimiento de contrato	Informar a la cooperativa	Informe de vencimiento de contrato	Contrato laboral	Cooperativa y empleado	Registro de vencimiento de contrato



**CARACTERIZACION DEL PROCESO**

**Código:** BFCSC-05

**Edición:** 1

**Fecha:** 01/08/2011

**Página:** 2 de 2

**GESTIÓN RECURSO HUMANO**

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
RRHH	Carta de retiro	Exámenes de retiro	Información de exámenes de retiro	Solicitud de exámenes de retiro	RRHH	Registro de resultado de exámenes
Gerencia u operaciones	Informe de los hechos	Descargo laboral	Medidas disciplinarias (suspensión, desvinculación o llamados de atención)	N/A	RRHH Y gerencia	Formato de descargo laboral
RRHH	Retiro del empleado	Liquidación del empleado	desvinculación	Contrato laboral	RRHH y gerencia	Formato de desvinculación de empleado

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.		<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
			Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>			<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con el recibimiento de la requisición de personal y finaliza con la terminación del contrato laboral, abarcando la liquidación de nomina y aportes sociales.			Norma ISO 9001:2008 Req. 6.2	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b>	<b>BFCSC-06</b>
	<b>Edición:</b>	<b>1</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>	<b>01/08/2011</b>
	<b>Página:</b>	

<b>OBJETO:</b>	Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad, del Sistema integrado de Gestión, en las diferentes actividades desarrolladas en los procesos.				<b>RESPONSABLE</b> :	Gerente oficina Cartagena
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Gerente	Documentos de calidad e informe de seguimiento	Elaboración y aprobación del programa de auditoría interna de calidad.	Plan de auditoria	Organigrama y mapa de procesos	Todos los procesos	Formatos de auditoria
Gerente	Plan de auditoria	Divulgación del plan de auditoria	Comunicado del plan de auditoria	Informe del plan de auditoria	Todos los procesos	Registro de auditoria
Todos los procesos	Cronograma o plan de auditoria	Realización de la auditoria	Resultados de la auditoria	Plan de auditoría y formato para ejecución de auditoria	Todos los procesos	Registro de auditoria

Todos los procesos	Resultados de la auditoria	Análisis y estudio de resultados obtenidos en la auditoría interna	Informes de resultados a cada proceso resultados obtenidos en la auditoria	Formato de resultados de auditorias	Todos los procesos	Informes de auditorias
Gerente	Consolidación del informe final de auditorias	Verificar la ejecución del plan anual de auditorias	Solicitud de mejora y retroalimentación del proceso	Informes de auditoria	Gerente	Informe final de auditorias

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.		<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
			Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>			<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES</b>	
Este proceso inicia con la elaboración y probación del plan de auditoria interna de calidad y finaliza al verificar la ejecución del plan de auditorias.			:	
			Norma ISO 9001:2008 Req. 8.2; 8.2.2; 8.2.3 GTC 180 Req. 5.3.1.3	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



		CARACTERIZACION DEL PROCESO				Código:	BFCSC-07
						Edición:	1
OBJETO:		GESTION DE NO CONFORMIDADES				Fecha:	01/08/2011
						Página:	1 de 1
		Identificar, controlar y dar seguimiento al servicio no conforme que sea identificado, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos determinados por el cliente.				RESPONSABLE:	Gerente oficina Cartagena
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL	
Quien detecte la no conformidad	No conformidades en el servicio o en los procesos	Detectar la no conformidad	No conformidad detectada	Formato de inspección	Todos los procesos	Formato de registro de no conformidades detectadas	
Informes del SGC	Reporte de la No Conformidad	Analizar reporte de no conformidad	Necesidad de capacitación del personal	Formato de no conformidad	Cientes y procesos	Registro de atención de No conformidades	
Cientes y responsables de procesos	Reporte de la No Conformidad	Identificación de causas	Respuesta a clientes insatisfechos	Formato de no conformidad	Cientes y procesos	Registro de atención de No conformidades	
Informes del SGC	Reportes de auditoria	Identificación y evaluación de causas de no conformidades potenciales preventivas	Rediseño de procesos y/o procedimientos	Informes de auditorias	Dirección y SGC	Registro de no conformidades potenciales preventivas	
informes del SGC	Datos del SGC Y Analisis de Datos	Analisis de Datos y riesgos	Informe de la conformidad del producto	Reporte de Proveedores	Cientes	Reporte de no conformidad	

Quien detecte la potencial no conformidad	No conformidades potenciales en el servicio	Identificación de oportunidades de acciones preventivas	Oportunidades de implementación de acciones Preventivas	Formato de inspección	Todos los procesos	Reporte de acción preventiva
Quien detecte la no conformidad	No conformidades en el servicio o en los procesos	Diseño e implementación de la acción Correctiva	Accion correctiva	Formato de servicio no Conforme	Clientes y procesos	Reporte de Acción correctiva
Dirección y SIG	Acción correctiva/preventiva implementada, si aplica	Registrar cierre	Cierre de acciones registrado	<b>F-OI-010</b> Formato de inspección	Coordinador de Gestión de procesos	Formato de constancia de cierre con conclusiones de resultados

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la detección de no conformidades en la prestación del servicio y finaliza con el cierre registrado de las acciones correctivas y preventivas que se hayan aplicado.		Norma ISO 9001:2008 Req. 8.3; 8.4; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3	
		GTC180 Req. 5.3.4	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



CARACTERIZACION DEL PROCESO				Código:	BFCSC-08	
PLANEACION DEL SERVICIO				Edición:	1	
				Fecha:	01/08/2011	
				Página:	1 de 1	
OBJETO:			RESPONSABLE:		Jefe de operaciones	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Usuarios	Requisitos de calidad esperada	Análisis y estudio de los requisitos de calidad esperada	Requisitos específicos de calidad	Actas de reuniones con los clientes	Alta dirección	Actas de reunion con los usuarios
Ministerio de Transporte	Requisitos del ministerio de Transporte	Revisión técnico mecánica de los vehículos (deben producir el menor impacto ambiental, ser cómodos, seguros, etc.)	Busetas aptas para prestar el servicio	Ultimo recibo de la revisión	Alta dirección	Registro de cumplimiento de los requisitos legales
Alta dirección	Requisitos específicos de la calidad	Implementación del trato institucional para los usuarios	Trato institucional	N/A	Todos los procesos y usuarios	Formato de capacitacion
Usuarios y la Alta dirección	Requisitos de la calidad esperada y calidad objetivo	Diseño de la cobertura de la ruta	Plan de recorrido de las busetas	N/A	Todos los procesos y usuarios	Formato de paln de recorrido
Alta Dirección	Requisitos específicos de calidad	Enturnamiento de las busetas	Listado de Enturnamiento de busetas	Listado de busetas en buen estado	Todos los procesos y usuarios	Formato de enturnamiento de busetas

Alta Dirección	Requisitos específicos de calidad	Entrenamiento de Conductores	Lista de turno de los conductores	Listado de conductores laborando	Todos los procesos y usuarios	Formato de entrenamiento de conductores
Jefe de Operaciones	Listado de busetas	Determinación de fechas para el mantenimiento, tanqueo y lavado de las busetas.	Cronograma de mantenimiento, tanqueo y lavado de las busetas	N/A	Jefe de operaciones	Formato de revision de busetas
Alta Dirección	Requisitos específicos de calidad	Establecimiento de la estructura de apoyo (paradas y terminales de los buses)	Adecuación de sitios de paradas y terminales.	N/A	Usuarios	Registro de adecuacion del servicio
Alta Dirección	Requisitos específicos de calidad	Determinación de la entrega de producidos	Entrega de producidos	Conduces y facturas de compra.	Asistente administrativa	Formato de produccion por busetas

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>			
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180			
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>			
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>			<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>			<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>					<b>Código:</b>	<b>BFCSC-09</b>
					<b>Edición:</b>	<b>1</b>
<b>GESTION DE COMPRAS</b>					<b>Fecha:</b>	<b>01/08/2011</b>
					<b>Página:</b>	<b>1 de 1</b>
<b>OBJETO:</b>	Suministrar en el tiempo indicado los materiales y/o servicios necesarios para los diferentes procesos de la organización, cumpliendo con los requisitos establecidos.				<b>RESPONSABLE:</b>	Asistente Administrativa
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>
Todos los procesos	Requisicion de compra	Recibir y revisar la solicitud de compra	Aceptacion de solicitud	Formato de solicitud de compra	Todos los procesos	Registro de solicitudes de compra
Asistente Administrativo	Listado de proveedores	Evaluar y seleccionar proveedores	Proveedores elegidos	Listado de proveedores	Todos los procesos	Registro de compras realizada
Gerente Administrativo	Solicitud de cotizaciones	Cotizacion de compra	Eleccion del proveedor	N/A	Todos los procesos	Informe de cotizaciones
Compras	Proveedor elegido	Emision de la Orden de compra	Orden de compra	N/A	Todos los procesos	Registro de compras realizada
Asistente Administrativo	Orden de compra	Enviar orden de compra al proveedor y confirmar despacho	Orden de compra enviada y orden de despacho	N/A	Proveedor elegido	Registro de compras realizada

Proveedor elegido	Orden de despacho	Recepción y evaluación de la compra	Recepcion del producto	Orden de compra	Asisten te Administrativa	Registro de compras realizada
Proveedor elegido	Factura de compra	Pago del producto recibido	Pago del producto recibido	N/A	Provee dor elegido	Registro de compras realizada

<b>RECURSOS</b> :	Computador, Archivadores.		<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
			Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>			<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con el recibimiento de la solicitud de compra y finaliza con el pago del producto recibido.			Norma ISO 9001:2008 Req. 7.4	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>	
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>	



CARACTERIZACION DEL PROCESO					Código:	BFCS C-10
GESTION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGUSTROS					Edición:	1
					Fecha:	01/08/2011
					Página:	1 de 1
<b>OBJETO:</b>	Desarrollar las actividades que permitan coordinar y controlar de forma sistemática la organización, descripción, indexación, preservación, almacenamiento, acceso y difusión de los documentos de origen externo e interno de la organización.				<b>RESPONSABLE:</b>	Asistente Administrativa
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Clientes, proveedores y todos los procesos	Documentos generados dentro y fuera de la organización	Recepción de documentos externos e internos	Documentos recibidos y controlados	N/A	Todos los Procesos	Registro de la documentación recibida
Todos los procesos	Necesidad de tener documentado el SIG	Crear toda la documentación necesaria para el S.G.C.	Documentos que apoyan el SIG	Todos los documentos, formatos y/o registros generados en		Auditorías internas

				los diferentes procesos		
Todos los procesos	Necesidades de documentación y registros codificados	Identificación de documentos y registros	Documentos y registros codificados	Todos los documentos, formatos y/o registros generados en los diferentes procesos	Todos los Procesos	Control de documentos y Auditorías
Todos los procesos	Documentos generados en los diferentes procesos	Emisión y Distribución de la documentación controlada	Documentos a usar	Todos los documentos, formatos y/o registros generados en los diferentes procesos	Todos los Procesos	Revisión por la dirección

Todos los procesos	Cambios generados en la documentación	Revisión y Cambio de la documentación	Actualización de documentos	Documentos antiguos y las actualizaciones de esto.	Todos los Procesos	Auditorías internas
Todos los procesos	Necesidad de almacenar y proteger la información	Almacenamiento y preservación	Documentos y registros disponibles	N/A	Todos los Procesos	Auditorías internas
Todos los procesos	Documentos que se pueden desechar	Destrucción de documentación	Documentos destruidos	N/A	Todos los Procesos	Auditorías internas
Todos los procesos, Clientes, Proveedores, Ministerio de Transporte, etc.	Documentos que van a diferentes procesos o externos a la empresa	Entrega o envío de documentos	Documentos enviados	N/A	Todos los Procesos, proveedores y clientes.	Copia del recibido de la correspondencia

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>

Este proceso inicia con la recepción de documentos de origen externo e interno de la organización y finaliza con la entrega de la correspondencia externa y la de los diferentes procesos de la organización.		Norma ISO 9001:2008 Req. 4.2.3 y 4.2.4	
		GTC180 Req. 5.2.7.1 y 5.2.7.2	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONT ROLA DA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONT ROLA DA</b>



CARACTERIZACION DEL PROCESO				Código:	BFCSC-11	
				Edición:	1	
GESTION DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA				Fecha:	01/08/2011	
				Página:	1 de 1	
<b>OBJETO:</b>	Salvaguardar, Proveer y mantener la disponibilidad, correcta funcionalidad e integridad de las busetas, equipos de computo, sistemas de control e infraestructura fisica de la organización.			<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de operaciones y Gerente Oficina Cartagena	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	PARÁMETROS DE CONTROL
Jefe de Operaciones	Formato de mantenimiento de cada buseta	Programacion del mantenimiento preventivo de cada buseta	Cronograma de mantenimiento preventivo de las busetas	Hoja de vida de las busetas	Busetas y usuarios	Registro de no conformidades por fallas mecanicas
Jefe de Operaciones	Cronograma de mantenimiento	Coordinación de arreglos y mantenimiento de las busetas	Buseta en buen estado	Usuarios y/o partes interesadas	Usuarios y/o partes interesadas	Registro de mantenimiento
Todos los procesos	Solicitud de mantenimiento	Mantenimiento de equipos de computo	Equipos revisados	N/A	Todos los procesos	Registro de mantenimiento
Todos los procesos	Solicitud de mantenimiento	Revision de infraestructura fisica	Ambiente de trabajo satisfactorio	N/A	Todos los procesos	Registro de mantenimiento
Jefe de Operaciones	Solicitud de mantenimiento	Revision de Ortocontrol y Transoft	Sistema de operaciones en optimas condiciones	N/A	Jefe de operaciones y Gerente Oficina Cartagena	Registro de mantenimiento
Todos los procesos	Mantenimientos realizados	Realización y registro de los mantenimientos correctivos que se realicen.	Registros de manatenimiento diligenciados	N/A	Todos los procesos	Auditoria Interna

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archiveros.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la programación del mantenimiento preventivo de las busetas y finaliza con el registro de los mantenimientos correctivos realizados.		Norma ISO 9001:2008 Req. 6.1; 6.3; 6.4	
		GTC180 Req.	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>



<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b>	<b>BFCSC-12</b>
	<b>Edición:</b>	<b>1</b>
<b>ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>Fecha:</b>	<b>01/08/2011</b>
	<b>Página:</b>	<b>1 de 1</b>

<b>OBJETO:</b>	Asegurar el compromiso de la empresa con la gestion socialmente responsable y la mejorar continua de la misma, para con esto cumplir con las exigencias economicas, sociales y ambientales.				<b>RESPONSABLE:</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>
Alta dirección	GTC 180	Divulgacion del compromiso de la direccion con el enfoque de Responsabilidad Social	Compromiso de la organización con la Gestion de Responsabilidad Social	GTC 180	Stakeholders	Acta de reunion
partes interesadas	Requerimientos de las partes interesadas	Reconocimiento, Priorizacion y dialogo	Diagnostico	GTC 180	Alta dirección	Acta de reunion
Alta dirección	Diagnostico	Elaboracion del plan de comunicación	Plan de comunicaciones	N/A	Stakeholders	Acta de reunion
Alta dirección y Gobierno	GTC 180 y requisitos legales	Definicion e implemtacion de los lineamientos de la Gestion Socialmente responsable	lineamientos de RSE	GTC 180, Ley 336 De 1996 y Decreto 2053 de 2003	Stakeholders	Registro de Actividades de Responsabilidad Social

Alta dirección	Políticas y ética de RSE	Asignación del líder del enfoque	lineamientos de RSE	N/A	Partes interesadas	Carta de Asignación del Líder
Alta Dirección	Reporte de actividades	Evaluación y revisión de Actividades de Responsabilidad Social	Informe Final del cumplimiento de las actividades	Reporte de actividades	Todos los Procesos	Informe Final de actividades
stakeholders	Medición del desempeño socialmente responsable	Análisis del informe final de la evaluación de la Gestión Socialmente responsable	Recomendaciones de Mejoras al enfoque	Informe Final de la Evaluación	Alta Dirección	Indicadores de Responsabilidad social

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.		<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
			Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>			<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la divulgación del compromiso con el enfoque de Responsabilidad Social y finaliza con las recomendaciones al mismo, luego de evaluar la gestión.			Norma ISO 9001:2008	
			Req. 4.1; 5.0, 5.1 y 5.2; GTC180 Req. 3.4, 5.1 y 5.1.1	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>	
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>	



		<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>				<b>Código:</b>	<b>BFCSC-13</b>
						<b>Edición:</b>	<b>1</b>
		<b>GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>				<b>Fecha:</b>	<b>01/08/2011</b>
						<b>Página:</b>	<b>1 de 1</b>
<b>OBJETO:</b>	Asegurar la ejecución de las actividades que permitan cumplir de manera eficiente con el enfoque de Responsabilidad Social.				<b>RESPONSABLE:</b>		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>	
Alta Direccion	GTC 180	Definición de los temas especificos con los cuales la organización pondra en marcha la mejora del desempeño	Apectos economicos, legales y ambientales a tratar en el enfoque	GTC 180, Ley 336 De 1996 y Decreto 2053 de 2003	Todos los procesos	Acta de reunion	
Alta Direccion	Necesidades de comunicación	Establecer canales de comunicación	Caneles de comunicación externa e interna	N/A	Stakeholders	N/A	
Todos los procesos	Actividades necesarias para cumplir con el enfoque de Responsabilidad Social	Elaborar cronograma de actividades para desarrollar el enfoque de Responsabilidad Social	Cronograma de Actividades del enfoque de Responsabilidad Social	N/A	Stakeholders	Registro de Actividades	
Todos los procesos	Cronograma de Actividades de Responsabilidad Social	Ejecucion de Actividades de Responsabilidad Social	Resporte de actividades de Responsabilidad Social	N/A	Stakeholders	Informe de Actividades	

Todos los procesos	GTC 180, Objetivos de Calidad y Valores corporativos	Establecimiento del código de Ética	Código de Ética	GTC 180, Ley 336 De 1996 y Decreto 2053 de 2003	Stakeholders	Código de Ética
--------------------	--	-------------------------------------	-----------------	---	--------------	-----------------

<b>RECURSOS:</b>	Computador, Archivadores.	<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
		Planes de calidad e ISO 9001:2008 y GTC180	
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUISITOS NO LEGALES APLICABLES :</b>	
Este proceso inicia con la definición de los temas de económicos, legales y ambientales que debe tratar la empresa y finaliza con el establecimiento del Código de Ética y Responsabilidad Social.		Norma ISO 9001:2008 Req.	
		GTC180 Req.	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA</b>

Anexo 4: caracterizaciones del Procesos



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR NUMERAL**

Fecha: 1-08-2011

Versión: 1

Página :

	GERENTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	JEFE DE OPERACIONES	REP. DE LA DIRECCION Y/O LIDER DE RS
<b>REQUISITOS</b>					
<b>NORMA ISO9001-2000</b>					
4.1 Requisitos generales	X				
4.2 Requisitos de la documentación		X			
4.2.1 Generalidades	X				
4.2.2 Manual de la calidad			X		
4.2.3 Control de documentos		X			
4.2.4 Control de registros		X			
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
5.1 Compromiso de la dirección	X				
5.2 Enfoque al cliente	X				
5.3 Política de calidad	X				
5.4 Planificación	X				
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X				
5.6 Revisión por la dirección	X				
<b>6 GESTION DE LOS RECURSOS</b>					
6.1 Provisión de recursos	X				
6.2 Recursos humano			X		
6.3 Infraestructura	X				
6.4 Ambiente de trabajo	X				
<b>7 REALIZACION DEL PRODUCTO</b>					
7.1 Planificación de la realización del producto					X
7.2 Procesos relacionados con el cliente					X
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto					X
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto					X
7.2.3 Comunicación con el cliente					X
7.4 Compras		X			
7.5 Producción y prestación del servicio				X	
7.5.1 a) Control de la producción y de la prestación del servicio				X	

7.5.1 b, c, d, e, f Control de la producción y de la prestación del servicio				X	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio				X	
7.5.3 Identificación y trazabilidad				X	
7.5.4 Propiedad del cliente					X
7.5.5 Preservación del producto					X
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.				X	
<b>8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>					
8.1 Generalidades					X
8.2.1 Satisfacción del cliente					X
8.2.2 Auditoría interna					X
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X				X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	X				X
8.3 Control del producto no conforme					X
8.4 Análisis de datos					X
8.5 Mejora continua	X				X

Anexo. 4 Matriz de Responsabilidades por Numeral