

**ACTIVIDADES DE APOYO EN LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA-TIC-**

MONICA PATRICIA PRADA LOPEZ

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERIA, DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL
Bogotá, D.C.
2003**

**ACTIVIDADES DE APOYO EN LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA-TIC-**

MONICA PATRICIA PRADA LÓPEZ

Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniera Industrial con Opción en Economía

**Asesora:
Isabel Ramírez
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERIA, DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C.
2003**

Nota de Aceptación

Jurado

Jurado

Director de tesis

Bogotá, D.C. 15 de Enero de 2003

Con mucho amor, a mi Madre, por inspirarme confianza y fortaleza, a mi Hermana y Samuel Alejandro; por su apoyo, dedicación, entrega y comprensión en todo momento. A mi Padre (q.e.p.d.) por la vida y sus enseñanzas que hoy y siempre prevalecerán.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Dios por proporcionarme la sabiduría.

La Universidad de los Andes y sus Docentes por las enseñanzas transmitidas.

Dra. Beatriz Medina de Ospino, Directora Metodológica del proyecto por sus valiosas orientaciones.

A las personas que colaboraron incondicionalmente en el desarrollo de este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
1. JUSTIFICACIÓN	13
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. MARCO TEORICO	16
3.1 MARCO CONCEPTUAL	16
3.1.1 Normatividad sobre Transporte de Carga	16
3.1.2 Sistema de Gestión de Calidad	16
3.2 MARCO DE REFERENCIA	22
3.2.1 Historia	22
3.2.2 Organigrama y Sedes	22
3.2.3 Servicios	22
3.2.4 Servicios Complementarios	22
4. DISEÑO METODOLOGICO	25
4.1 DIAGNOSTICO	26
4.2 SENSIBILIZACION	27

4.3	PLANEACION ESTRATEGICA	28
4.4	IDENTIFICACION DE PROCESOS	28
4.5	ELABORACION DE LA DOCUMENTACIÓN	29
4.5.1	Norma para el manejo documental	29
4.5.2	Procedimientos	29
4.5.3	Manual de calidad	29
5.	DESARROLLO	31
5.1	DIAGNOSTICO	31
5.1.1	Análisis de los recursos y capacidad estratégica	31
5.1.2	Clima Organizacional	35
5.1.3	Percepción, expectativas y preferencias de los clientes	36
5.2	RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACION	40
5.3	PLANEACION ESTRATEGICA	43
5.4	IDENTIFICACION DE PROCESOS	45
5.4.1	Análisis del funcionamiento actual de la empresa	45
5.5	ELABORACION DE LA DOCUMENTACIÓN	48
5.5.1	Norma para el manejo documental	48
5.5.2	Manual de Procedimientos	49
5.5.3	Manual de Calidad	50
6.	CONCLUSIONES	52
6.2	SOBRE LA NORMA	52
6.2	SOBRE LA IMPLEMENTACION	52
	BIBLIOGRAFÍA	54
	ANEXOS	55

LISTA DE GRAFICAS

GRAFICA 1 ANALISIS CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	ORGANIGRAMA TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA
Anexo 2	CUESTIONARIO PRELIMINAR DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
Anexo 3	ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL
Anexo 4	CUESTIONARIO EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE
Anexo 5	FORMATO PARA LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
Anexo 6	CRONOGRAMA Y REGLAS DE SENSIBILIZACION
Anexo 7	ENCUESTA EVALUACIÓN SENSIBILIZACION
Anexo 8	FOTOGRAFIAS SEMINARIO DE SENSIBILIZACION
Anexo 9	NORMA PARA EL MANEJO DOCUMENTAL
Anexo 10	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Anexo 11	MANUAL DE CALIDAD
Anexo 12	OTROS FORMATOS DE INTERES

INTRODUCCIÓN

La Gerencia General de la empresa Traslados Internacionales Carga Ltda. (TIC) consciente de la necesidad de estandarizar y renovar sus procesos para mantenerse en un mercado competitivo y contar con aval internacional de los mismos, tomó la decisión estratégica de adoptar un sistema de gestión de calidad. Para ello, procedió a aplicar al programa de cofinanciación de la fundación FUNDES y la Cámara de Comercio de Bogotá y contactar a una estudiante de último semestre de ingeniería industrial, para realizar actividades de apoyo en la implementación de la norma ISO 9001:2000.

El desarrollo del trabajo desde la perspectiva estudiantil inicio con la identificación de los tipos de servicios, clientes, procesos y procedimientos. Adicionalmente se procedió a conocer el perfil de sus empleados, los valores agregados que presta el servicio, la infraestructura de la que se dispone, la relación con los proveedores y el sistema orgánico-administrativo, y demás elementos que constituyen la compañía. El resultado del diagnóstico inicial de la empresa permitió elaborar la documentación básica y realizar la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000, que se consigna en el manual de calidad.

La primera parte de este trabajo corresponde a la fase diagnostica la cual incluyo análisis FODA, análisis de clima organizacional, percepción del servicio por parte de los clientes y diseño de herramientas (formatos) para el levantamiento de la información relacionada con los procesos, procedimientos y funciones.

La segunda parte presenta la identificación de los procesos y su interrelación, los procedimientos definidos y documentados, apoyados en formatos para registro de

información necesaria para el mejoramiento continuo y por ultimo el manual de calidad. El resultado de esta fase, además de ser parte integral de este trabajo, se entrego a las directivas de la empresa para su adopción.

El documento adquiere relevancia en la medida que en este tipo de empresas se están certificando por exigencia de sus clientes. Adicionalmente, se considera que la implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa la hace más competitiva y sostenible.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En un ambiente de competencia, se necesita que las organizaciones se adapten a los medios donde operan y que entiendan las necesidades de los clientes, no solo para sobrevivir sino también para fomentar el crecimiento y control de la organización.

La prestación del servicio de transporte de mercancías internacional requiere de credibilidad para que los clientes elijan al proveedor del mismo. Los clientes del servicio son exigentes ya que no existen intermediarios, y la relación cliente /proveedor depende de que tanto se adapten los productos y servicios suministrados por la organización a las expectativas de sus clientes.

Traslados Internacionales Carga Ltda. es una empresa que por su capital social se clasifica como pequeña. Cuenta con usuarios permanentes que hasta hoy confían en sus servicios y los recomiendan, sin embargo, estos mismos están exigiendo se certifiquen bajo un sistema de gestión de calidad que les permita verificar como aseguran la prestación del servicio. Esta situación motivo a la gerencia a iniciar la implementación y desarrollo de los "debe" de la norma ISO 9001:2000 con el propósito de alcanzar la certificación.

En el medio en que esta inserto Traslados Internacionales Carga Ltda., se debe generar ventajas competitivas para diferenciarse de sus competidores, generando servicios confiables de manera repetitiva a través de entregas oportunas lo que genera un ambiente de confianza en las relaciones contractuales y pruebas objetivas sobre la capacidad de la empresa.

Es en este contexto en que se hace relevante llevar a cabo un proceso de Gestión de Calidad, para normalizar los procesos, prevenir riesgos y mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.

1. JUSTIFICACIÓN

Considerando que buena parte del desempeño de las actividades asociadas con el comercio internacional se deriva de la adecuada gestión de las Empresas de Carga Internacional; Proexport, entre otras, ha sugerido a los exportadores e importadores que establezcan criterios de selección para utilizar sus servicios.

Entre los criterios en mención se destacan: clientes, valor agregado, alianzas, volúmenes de venta, estabilidad financiera, tiempo y duración del servicio, experiencia, y otros, con los cuales se da cumplimiento al implementar un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2000.

La implementación de esta norma implica el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio y de los requerimientos fundamentales a la hora de ofrecer un servicio que persiga satisfacer las necesidades de los clientes.

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Coordinar y facilitar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Traslados Internacionales Carga Ltda. mediante la realización de las actividades de apoyo sujetas a los parámetros establecidos en la norma ISO 9001: 2000, con el propósito de normalizar los procesos, prevenir riesgos y mejorar la eficiencia y eficacia, detectar desviaciones y buscar medidas correctivas, para generar confianza en los clientes y optar por la certificación.

2.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar el diagnóstico general de la compañía sobre su funcionamiento y su posición dentro del mercado.
- ✓ Coordinar y facilitar el proceso de planeación estratégica y obtención del compromiso formal de la alta gerencia para orientar la filosofía de calidad necesaria para cumplir con los requisitos de la norma.
- ✓ Documentar los procesos, procedimientos, registros y normas que soporten el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Establecer herramientas documentadas para realizar una gestión integral de los procesos vitales de la organización y potenciar el mejoramiento continuo de la misma, según lo establece la norma ISO 9001:2000.

- ✓ Coordinar, instruir y orientar a los funcionarios de la empresa a nivel gerencial y directivo para aplicar las directrices dadas en el Manual de Calidad, el cual involucra normas, procedimientos administrativos, técnicos e instructivos necesarios.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO CONCEPTUAL

3.1.1. Normatividad sobre Transporte de Carga Internacional

La actividad como Agente de Carga Internacional esta regulada por el decreto 2685 de 1999 y sus modificaciones, incluidos el decreto 1232 y la resolución 7002 de 2001. En este decreto se establecen los requisitos para ser inscrito como Agente de Carga Internacional, las obligaciones y el contenido del acto administrativo de inscripción del Agente de Carga Internacional.

Según el artículo 96 del decreto 2685 de 1999, las obligaciones más importantes son: utilizar el código de registro que le asigne la DIAN para adelantar y tramitar documentos; contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones y garantizar su actualización; permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera; ejercer las actividades como Agente de Carga Internacional donde se encuentre inscrito y otorgar la garantía bancaria o de compañía de seguros en los términos y condiciones que se le señalen.

3.1.2. Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es la estructura organizacional y operativa que emplea una empresa para alcanzar sus objetivos y cumplir con los requisitos de calidad de su cliente.

3.1.2.1. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000: 2000

La intención de la norma ISO es la de esclarecer y normalizar términos que se aplican al campo de la administración de la calidad. Las nuevas normas ISO 9000: 2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de calidad (SGC)¹.

La ISO 9000 ofrece ventajas específicas que van más allá de las ventajas generales de un sistema de gestión de calidad y también mejora la efectividad del sistema. Entre las ventajas más importantes están:

- Supervivencia: La empresa puede adoptar la norma ISO 9000 para conservar clientes o mantener cuotas en el mercado al que pertenece. En algunos casos, los clientes exigen la certificación como condición para hacer negocios. Sin embargo, no solo debe considerarse por esta razón, también para ampliar su mercado y sus negocios, que generen crecimiento debido al realce de la posición de la empresa en cuanto a la calidad.
- Símbolo de compromiso: Prepararse para implementar ISO no constituye un asunto trivial. Por lo tanto una empresa que busca este registro no puede limitarse a aparentar que busca la calidad, para cumplir con el objetivo se requiere de el compromiso organizacional en todos sus niveles.
- Herramienta de control directivo: Sin un conjunto de procedimientos formalizado, el control directivo no es más que un montón de jefes que exigen y trabajadores que obedecen. Un sistema formalizado constituye una mejoría al fomentar la existencia de un sistema racional en el que todos deberán comprender su objetivo de incrementar al máximo la calidad y sentirse estimulados para resolver problemas.
- Característica de acción correctiva: Esto constituye una poderosa herramienta de resolución de problemas al incorporar la trilogía de auditoría, acción correctiva y revisión directiva.

¹ Voehl, F. ISO 9000. Guía de Instrumentación. Capítulo 3.

- Cimiento para el crecimiento: La respuesta para controlar el crecimiento consiste en establecer un sistema de calidad. ISO 9000 proporciona, una norma que, si se cumple, garantizará que el sistema sea efectivo y pueda crecer con el negocio.

De la misma manera, existen potenciales desventajas de ISO 9000 que es preciso considerar antes de tomar la decisión de instrumentar un sistema. En primer lugar se encuentra el costo. Sin embargo, se debe evaluar el costo contra el beneficio. Otras desventajas son:

- Choque cultural: Esto se da particularmente en empresas pequeñas en las que los asuntos administrativos forman parte del dominio del propietario. Para ejecutar exitosamente la norma, es necesario que desde los más altos niveles hasta abajo, tiene que estar comprometido con el sistema y dispuesto a seguir los procedimientos incluso cuando esto resulte incomodo.
- Burocracia: Es considerada como el principal inconveniente de la ISO 9000. ISO 9000 puede generar un aumento en formas, pero esto usualmente es resultado de problemas en el diseño del sistema. Las formas en el sistema de cada empleado deben ser esenciales para la operación exitosa de su propio proceso; si no lo son, deben ser eliminadas.
- Apego vs. Excelencia : Consiste en que puede degenerar en un juego legalista.

3.1.2.2. Surgimiento e Historia de ISO 9000

ISO 9000 se inició en 1979, cuando se lanza el British Standards Technical Committee 176 para establecer principios genéricos de calidad para satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad. Esto incluía no solo el control de calidad del producto, sino también mantener la uniformidad y el carácter predecible de la misma.

ISO 9000 constituyó un gran éxito desde el principio. Se trató de la primera norma ISO que fue más allá de las tuercas y los tornillos para tratar de enfocarse en las prácticas administrativas. ISO 9000 se aplicó, desde entonces, universalmente no solo a la industria manufacturera sino también en el sector de los servicios.

3.1.2.3. ISO 9000 versión 1994

Esta versión de ISO se define como el mapa del sistema. Sus lineamientos auxilian tanto a proveedores como a clientes a alcanzar el entendimiento de lo que trata la familia de normas ISO 9000.

La ISO 9000 elabora sobre la filosofía general de las normas para sistemas de calidad, sus características, los tipos existentes, y dónde y cuándo se utilizan de manera óptima, y describe los elementos que deben incorporar los modelos de aseguramiento de calidad.²

Dado que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse, la versión de 1994 de las normas pertenecientes a la familia ISO 9000, fue revisada por el Comité Técnico ISO/TC 176, publicándose el 15 de diciembre del año 2000.

3.1.2.4. ISO 9000 versión 2000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad.

Se sugiere comenzar con la Norma ISO 9000 a la vez que se adopta la Norma ISO 9001 para lograr un primer nivel de desempeño. Las prácticas descritas en la Norma ISO 9004 pueden entonces implementarse para hacer que el sistema de gestión de la calidad sea cada vez más eficaz en el logro de las metas de negocio propias. La utilización de las normas de esta manera permite relacionarlas con otros sistemas de gestión (por ejemplo, ambiental), otras estrategias de gestión de la calidad (tales como los premios a la calidad y Gestión de la Calidad Total) y con requisitos específicos por sectores, tales como la ISO/TS 16969 en la industria automotriz.

Las nuevas Normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad. El enfoque basado en procesos está reflejado en la estructura de la Norma ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño, en la Norma ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

3.1.2.5. Cambios de la Norma 9001: 2000

Entre los principales cambios que se han realizado en la norma NTC-ISO 9001 en comparación con la versión de 1994 están³:

- ✓ Un enfoque basado en procesos, que se parece más a la forma como operan las empresas.
- ✓ Una clara comprensión de que la manufactura de productos y entrega de servicios conformes se incluyen y hacen parte del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Mayor enfoque hacia la interacción entre la organización y el cliente, antes, durante y después de la entrega del producto y/o servicio.

² Voehl, F. ISO 9000. Guía de Instrumentación. Capítulo 2.

³ ICONTEC. Manual para la industria del servicio. ISO 9001:2000.

- ✓ La necesidad de vincular las diversas actividades de revisión y evaluación para asegurar que se mejore continuamente el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ La necesidad de garantizar que las personas son competentes para realizar el trabajo asignado.
- ✓ La necesidad de identificar y desarrollar procedimientos que la empresa necesita.
- ✓ Uso más lógico de la terminología, en especial de la cadena de suministro y el empleo de los términos.

3.1.2.6. ISO 9001: 2000⁴

La Norma ISO 9001 se utiliza si se trata de establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados.

La Norma ISO 9001 se aplica cuando el objetivo es lograr de forma coherente la satisfacción del cliente con los productos y servicios de la organización, cuando se necesita manifestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.⁵

La Norma ISO 9001:2000 enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para gestionar las interacciones de esos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

Está organizada en un formato sencillo, con términos que son fácilmente reconocidos por todos los sectores de negocio para todos los grupos de productos, incluyendo los

⁴ Descripción general de la norma tomado de: Manual para la industria del servicio. ISO 9001:2000. ICONTEC. Bogotá. 2002.

proveedores de servicios. La norma se utiliza para propósitos de certificación por las organizaciones que buscan el reconocimiento de su sistema de gestión de la calidad.

3.2. MARCO DE REFERENCIA

3.2.1. Historia⁶

Traslados Internacionales Carga Ltda. es una organización familiar fundada por la Sra. Gloria Marín en 1996 con sede en Bogotá y Medellín. Es una compañía especializada en transporte aéreo y marítimo, así como todos los servicios relacionados con el comercio exterior.

Traslados Internacionales Carga Ltda. opera con Código IATA 76-1-0012 desde Junio de 1.997, se constituyó el 20 de Septiembre de 1996 mediante Escritura Pública No. 3578 y se registro ante la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el No. 556102.

En la actualidad, Traslados Internacionales Carga Ltda. es reconocida en el ámbito nacional e internacional como una de las empresas más confiables y experimentadas en la prestación del servicio de manejo de carga, debido a la experiencia de su Gerente General, Gloria Marín, con más de 25 años de experiencia en esta actividad.

3.2.2. Organigrama y Sedes

Traslados Internacionales Carga Ltda. es una empresa compuesta por tres Gerencias: Gerencia General, Gerencia Operativa y Gerencia Administrativa y Financiera. La primera se encarga de los asuntos globales de la compañía. La segunda coordina las actividades

⁵ <http://www.aenor.com>

⁶ Actas de la compañía. Libro compendio.

de los departamentos de exportaciones e importaciones, y la última de la regulación de los departamentos de contabilidad y asuntos administrativos. En la actualidad cuenta con 10 empleados directos en Bogotá y 5 en Medellín.

3.2.3. Servicios

La prestación del servicio se concreta en los siguientes objetivos:

- ✓ Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transportes propios de su actividad.
- ✓ El ejercicio de la actividad de comisionista y agente general de transportes aéreos, marítimos, fluviales y terrestres para toda clase de carga, tales como muebles enseres, materias primas, artículos o mercancías de importación y exportación.
- ✓ Coordinar el manejo de carga mediante la utilización de los distintos medios de transporte comercial a través de contenedores o cualquier otro medio de unitarización bajo la modalidad reconocida como transporte combinado o como transporte multimodal.
- ✓ Presentar y/o agenciar en su propio nombre sociedades nacionales o extranjeras que tengan objetivos sociales afines o complementarios.

3.2.4. Servicios Complementarios

La organización presta los siguientes servicios complementarios:

- ✓ Transporte Multimodal: Es el traslado de mercancías por dos o más modos de transporte diferentes, en virtud de un único contrato de transporte multimodal, desde un lugar situado en un país en que el operador de transporte multimodal

toma la mercancía bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega.

Pueden ser aéreos, marítimos, fluviales y terrestres

- ✓ Consolidación: Es la unitarización de mercancías en contenedores. Estas mercancías pueden ser perecederas o carga suelta.
- ✓ Traslado Menajes: Traslado de muebles, aparatos y demás accesorios de utilización normal en una vivienda.
- ✓ Servicios Especiales: Manejo de productos perecederos y eventos tales como espectáculos, conciertos y eventos culturales.

4. DISEÑO METODOLOGICO

El trabajo se categoriza como investigación aplicada, del tipo de estudio de caso, y por ende, sigue un proceso inductivo, ya que, partiendo de lo particular puede llegar a aplicaciones generales.

Se parte de la identificación del funcionamiento general de la empresa prestadora del servicio de transporte multimodal internacional, la cual por sus características de responsabilidad ante el mercado internacional y quienes lo regulan, y la satisfacción de sus clientes, debe cumplir con múltiples exigencias.

Por lo anterior, este trabajo busca por medio de la aplicación de las normas ISO de gestión de la calidad que la empresa continúe cumpliendo con sus clientes y las normas nacionales e internacionales que regulan el transporte multimodal.

Para el conocimiento de la empresa se diseñaron, validaron y reformularon cuatro instrumentos para recolección de información, así:

- ✓ Cuestionario preliminar de levantamiento de procesos (Anexo 2): enfatizó en las funciones desarrolladas por cada persona, y las dificultades que enfrenta en el avance de las mismas. Así mismo, se investigó que sugerencias tenía el personal para el mejoramiento del desempeño del trabajo.
- ✓ Cuestionario clima organizacional (Anexo 3): destacó la comprensión entre áreas de trabajo, la relación de cada persona con los clientes internos y externos, la comunicación interna y la coordinación entre departamentos, su sentido de pertenencia a la compañía y la existencia de un ambiente de trabajo favorable, el

conocimiento de las necesidades de los clientes y la existencia de una misión y visión compartida.

- ✓ Cuestionario preferencias y expectativas de clientes (Anexo 4): este cuestionario pretende determinar la percepción de los usuarios del servicio prestado por Traslados Internacionales Carga Ltda., y entender cuales son los elementos del servicio que más valoran y sus expectativas alrededor del mismo.
- ✓ Cuestionario para levantamiento de los procedimientos (Anexo 5): permitió entender las principales actividades de la empresa y como se vienen desarrollando al interior de la organización.

Inicialmente se elaboró un plan de acción y un cronograma de actividades que apoyó el montaje del Sistema de Gestión de Calidad, que comprendió las siguientes actividades:

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Sensibilización
- ✓ Planeación Estratégica: Direccionamiento estratégico
- ✓ Identificación de procesos
- ✓ Elaboración de la documentación
 - ☞ Norma para el manejo documental
 - ☞ Procedimientos
 - ☞ Manual de calidad: Estructura del sistema de calidad

En el diseño y aplicación de los formatos y documentos finales (procesos, procedimientos, manual de calidad, normas, etc) se contó con la participación activa de los directivos y empleados de la empresa.

4.1. DIAGNÓSTICO

En el desarrollo inicial del trabajo se constituyó el comité de calidad, con el propósito de coordinar las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Su primera tarea fue reunir las tres gerencias de la compañía con quienes realizó un análisis FODA que permitió conocer la situación de la compañía en el mercado local e internacional utilizando el método denominado lluvia de ideas. El resultado de éste se complementó con la aplicación al 100% de los empleados una encuesta para conocer el clima organizacional (Anexo 3).

Adicionalmente, como la norma ISO lo exige, se midió la percepción que los usuarios tienen del servicio, sus expectativas y preferencias (Anexo 4) antes y después de la prestación del servicio.

La información primaria recolectada a través de el análisis FODA y las encuestas se confrontó con los requerimientos consignados en la norma ISO 9001:2000, guías para la implementación del sistema en pequeñas empresas y normatividad vigente.

El resultado del diagnóstico permitió la identificación de las características con incidencia positiva y negativa de la compañía con respecto a la norma 9001:2000 y el levantamiento de información para la elaboración de un plan de trabajo.

4.2. SENSIBILIZACIÓN

En la fase inicial del proyecto, se desarrolló una campaña de sensibilización al personal de la empresa, mediante la realización de charlas sobre las actividades, puntos críticos en la prestación del servicio y los problemas a los que se enfrenta la organización al ejecutar servicios que no cumplan con los requerimientos de quienes los regulan y de sus clientes.

Los temas tratados en la etapa de sensibilización fueron enfocados al reconocimiento de las actividades y la importancia que el desarrollo de las mismas tiene en el logro de los objetivos de la organización. Igualmente se identificó el valor agregado dado por cada empleado a la entrega del servicio final.

Luego de terminado el proceso de sensibilización, se realizó el acercamiento de la organización con la norma, sus requerimientos y terminología.

4.3. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

En esta etapa se estableció el rumbo de la empresa en términos de calidad y los niveles de gestión estratégica, para enfocar los esfuerzos hacia un objetivo común y de esta manera fortalecer la estructura interna de la organización, buscando incrementar su competitividad en el mercado.

En esta fase se elaboró un plan de acción, se determinaron las responsabilidades de los miembros de la organización, se estableció el grupo guía del proceso de implementación, y se nombró al representante de la dirección.

El resultado de esta fase fue la elaboración de la misión, la visión, el planteamiento de los objetivos generales y de calidad de la empresa.

4.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Para la identificación de los procesos se aplicaron dos estrategias, la primera de reuniones con la alta gerencia en las cuales se partió de la clasificación de los mismos y

su análisis, y la segunda resultado de las encuestas aplicadas (Anexo 2) a los empleados de la empresa.

La tabulación de las encuestas permitió identificar procesos. Así mismo, determinó la posición actual de la compañía con respecto a: mercadeo y recursos, funcionamiento y manejo de actividades.

4.5. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

4.5.1 Norma para el manejo documental

Se partió del conocimiento de los procesos y las necesidades de documentación de la empresa, se revisó la existencia y necesidades de documentación, formas utilizadas y manejo de la información registrada. El resultado de esta etapa fue el diseño de la norma general para el manejo documental al interior de la organización.

4.5.2 Procedimientos

Se analizó y recopiló la documentación existente para conocer las necesidades de documentación y para saber como se desarrollan las actividades en el día a día. Para la determinación de los puntos críticos que deben enfrentar para la prestación del servicio se aplicó: la encuesta de procedimientos (Anexo 5), entrevistas personales con los empleados y charlas de sensibilización. Adicionalmente se documentaron los procedimientos con carácter operativo estandarizado y se establecieron las relaciones para edificar un sistema coherente. Así mismo, se recopilaron las formas que se utilizan en cada procedimiento y se analizó la importancia de cada una de ellas.

4.5.3 Manual de calidad

El manual de calidad constituye el direccionamiento estratégico del Sistema de Gestión de Calidad a desarrollar en un empresa, incluye la política de calidad global de la empresa, junto con los enunciados sobre la manera en la que se instrumentarán los requerimientos de la ISO 9001 en circunstancias particulares de la empresa.

El manual de calidad tiene distintas funciones, incluyendo la de brindar indicaciones importantes a los asesores externos, cuya primera tarea en la evaluación consiste en establecer si el sistema documentado abarca los requerimientos de ISO 9001.

Adicionalmente, proporciona un buen puente entre la norma y la actividad real de la empresa, y puede ser una herramienta útil de mercadotecnia, al poner en conocimiento a los clientes del proceso ⁷.

Identificados los procesos y los procedimientos, y reconocidas otras formas de apoyo al que hacer cotidiano (Formas, guías, instructivos, registros) se procedió a diseñar y estructurar el sistema de calidad.

⁷ Voehl, F. ISO 9000. Guía de Instrumentación. Capítulo 3.

5. DESARROLLO

5.1. DIAGNÓSTICO

Los resultados de la aplicación de la metodología fueron:

5.1.1 Análisis de los recursos y capacidad estratégica

Para la primera aproximación a la empresa se utilizó la herramienta conocida como FODA -Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas-. Esta herramienta permitió establecer el estado actual de la compañía en el ámbito operativo y administrativo, que incluye las áreas financiera y de personal.

Al revisar el estado actual, fue posible establecer la brecha entre lo real y lo deseado, y en esa medida planear estrategias para implementar el sistema de gestión de calidad. De la realización del FODA, se obtuvo el siguiente análisis:

FORTALEZAS

AREA OPERATIVA

- ✓ Contactos establecidos con proveedores (aerolíneas, transporte terrestre, navieras, agentes en el exterior)
- ✓ Ofrece un servicio integrado (Agenciamiento Aduanero, Puerta a puerta)
- ✓ Desarrollo de Alianza estratégicas (Rock-it Cargo Waiver, Royal Trans, Depósitos)
- ✓ Acceso a Zona Franca
- ✓ Reconocimiento y amplia experiencia en el manejo de eventos culturales y espectáculos
- ✓ Acceso a diferentes tecnologías de información (Avantel, Celular, Internet)

AREA FINANCIERA

- ✓ Convenios de pago a proveedores a 30 días
- ✓ Análisis periódico de Estados Financieros
- ✓ Generación de reportes de ventas cada 15 días en dólares y pesos
- ✓ Requerimientos de pagos anticipados con eventos Teatro Nacional
- ✓ Cruce de cuentas y transferencias con agentes en el exterior

AREA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL

- ✓ Colaboración asesor legal para asuntos laborales
- ✓ Participación en conferencias, seminarios y actividades organizadas por FITAC y la DIAN.

OPORTUNIDADES

AREA OPERATIVA

- ✓ Seguimiento a clientes antiguos y consecución de nuevos
- ✓ Elaboración de plan de mercadeo (Identificación de mercados y oportunidades)
- ✓ Consecución de agente en Estados Unidos

- ✓ Rotación de empleados
- ✓ Elaboración de base de datos clientes
- ✓ Agilizar la respuesta de cotizaciones
- ✓ Revisión de calidad del servicio de los proveedores
- ✓ Elaboración de página WEB
- ✓ Diversificar agentes en el exterior

AREA FINANCIERA

- ✓ Elaboración de un plan de ventas
- ✓ Desarrollo plan ajuste de costos
- ✓ Reasignación cajas menores
- ✓ Seguimiento de pagos hechos por los clientes y proveedores

AREA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL

- ✓ Mejorar el método de reclutamiento y selección de personal (técnicos y profesionales)
- ✓ Realizar entrenamiento a todo el personal sobre operaciones del negocio
- ✓ Mejorar el desarrollo y asignación de tareas
- ✓ Contratación de free-lance en área de ventas
- ✓ Ofrecer de manera más ágil información a clientes
- ✓ Mejorar los hábitos en el desempeño laboral para evitar multas y sanciones

DEBILIDADES

AREA OPERATIVA

- ✓ Falta de seguimiento a cotizaciones
- ✓ Falta de actividades de apoyo en ventas y mercadeo
- ✓ Falencias en coordinación entre departamentos y comunicación interna
- ✓ Información incompleta y no-tiempo a clientes
- ✓ Clientes marítimos provienen por agentes en el exterior

- ✓ Falta de un agente en Estados Unidos
- ✓ Perdida de competitividad por no pertenecer a una Red Mundial
- ✓ Dependencia de agentes de Corea en carga marítima
- ✓ Respuestas tardías de agentes en el exterior para cotizar las tarifas

AREA FINANCIERA

- ✓ Fallas en la codificación de conceptos en facturación
- ✓ Errores en las cantidades y datos de servicios facturados a clientes
- ✓ Acumulación y demora de facturación a clientes
- ✓ Riesgo con proveedores nuevos

AREA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL

- ✓ Falta de control en el proceso de compra de papelería (Recibos de caja, formatos, comprobantes) y cafetería
- ✓ Revisión de cartera no periódica
- ✓ Dependencia del personal sobre la gerencia
- ✓ Falta de compromiso del personal con la compañía
- ✓ Actitudes convenientes del personal frente a problemas
- ✓ Falta de misión y visión compartida

AMENAZAS

AREA OPERATIVA

- ✓ Contrabando
- ✓ Excesiva protección sobre algunos productos por parte de la DIAN
- ✓ Seguridad e inestabilidad en el país
- ✓ Tendencia de competidores grandes a absorber pequeñas compañías
- ✓ Falta de clientes nuevos

AREA FINANCIERA

- ✓ Aumento en la carga tributaria
- ✓ Comportamiento de la TRM

AREA ADMINISTRATIVA Y DE PERSONAL

- ✓ Rotación de empleados
- ✓ Desentendimiento entre algunos empleados

5.1.2 Clima organizacional

La tabulación del cuestionario sobre clima organizacional (Anexo 3) demostró alta correlación con el análisis FODA. Los resultados se presentan gráficamente en el anexo Graficas 1 y se resumen a continuación:

El 40% de los encuestados considera que no existe comprensión de los problemas de las diferentes áreas, el 50% apoya que la comunicación entre áreas no es oportuna y un 40% expresa que es complicada entre las mismas. De la misma forma, un 30% afirmó que las actividades entran en conflicto con las tareas de los demás a pesar de considerar que el ambiente de trabajo es propicio en un 90%.

Estas respuestas reafirman, sin ser concluyentes, las dificultades detectadas en el FODA sobre la poca y regular comunicación entre los miembros de la organización, las actitudes del personal que obedecen a coyunturas organizacionales y las falencias en la coordinación entre departamentos. Esto tiene un efecto negativo en la prestación oportuna y ágil del servicio, ya que a partir del mal acoplamiento entre el personal se cometen errores y fallas que terminan afectando la percepción del cliente sobre el servicio.

Con relación al compromiso, un 50% manifiesta tener sentido de pertenencia hacia la empresa; sin embargo, ese mismo porcentaje cree que los funcionarios trabajan únicamente por sus propios intereses. Esto se asocia con las dificultades identificadas en torno a la falta de compromiso del personal con las tareas que desempeñan en la empresa y los efectos negativos sobre la calidad de los trabajos que se remiten entre departamentos y el clima adecuado para desenvolverse en la organización, que nuevamente repercute en la calidad percibida del servicio.

Sobre la motivación un 60% cree que su jefe motiva su trabajo y un 40% opina que sus superiores no reconocen cuando se realiza un buen trabajo. Esto se relaciona con la ausencia de mecanismos de control y seguimiento a las actividades operativas y administrativas de la compañía, reflejado en la falta de motivación del personal y la falta de reconocimiento observada al realizar un buen desempeño de las funciones.

5.1.3 Percepción, expectativas y preferencias de los clientes

Los resultados de las encuestas (Anexo 4), aplicadas a los *usuarios* considerados como aquellas personas naturales o jurídicas que hacen uso del servicio actualmente y *clientes* quienes utilizan el servicio esporádicamente, permitieron la identificación de los elementos, beneficios y mecanismos de comunicación mas valorados en el servicio, y que serán utilizados para definir las estrategias de la empresa.

Se aplicaron en las dos sedes de la empresa, encontrando conclusiones muy similares respecto a la calificación de la prestación actual del servicio; pero resultados un poco divergentes en las expectativas de los mismos según la ciudad.

De la situación actual, los clientes en general consideran que el servicio que se les presta responde a sus requerimientos y a sus necesidades explícitas e implícitas. De la misma forma enuncian su preferencia por ser atendido por el mismo funcionario y que las

respuestas a sus inquietudes sean obtenidas en un tiempo justo. Sobre la utilización del servicio manifiestan que siendo clientes frecuentes su agente conoce sus necesidades y que conoce los requerimientos y términos relacionados con el servicio.

En el primer cuadro, se muestra que los clientes consideran que reciben la información suficiente. A pesar de ello, se encuentra que cerca de un 30% no recibe información sobre las modificaciones del servicio. (Ver Gráfico 1)

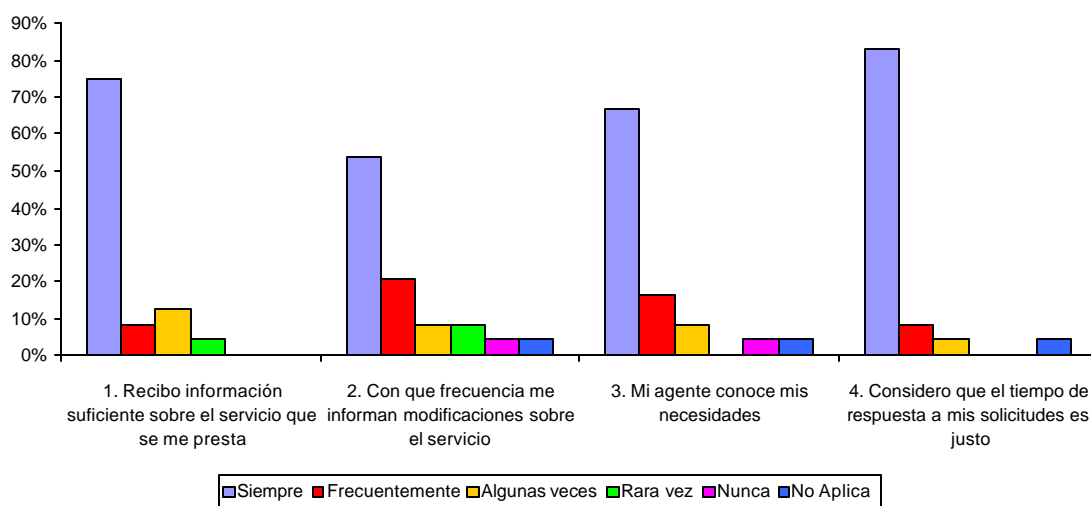


Gráfico 1
Medición Percepción de la Información

Un 80% de los encuestados mostraron su preferencia por comunicarse con un funcionario en especial, quien se encargue de solucionar posibles inconvenientes en el servicio, le preste una atención rápida y escuche sus inquietudes. (Ver Gráfico 2)

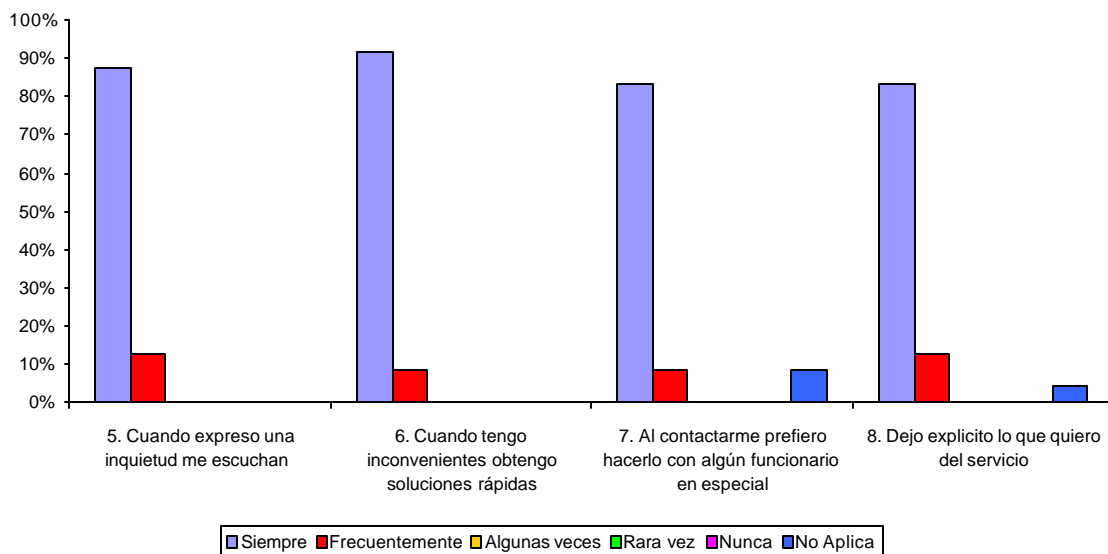


Gráfico 2
Medición Preferencias Clientes

El tercer gráfico revela el nivel de involucramiento de los usuarios y clientes: un 50% expresa que retroalimenta el servicio y un 80% dice conocer los requerimientos y términos relacionados con el servicio. Esto se explica, por la frecuencia de utilización del servicio de los encuestados cercana a un 90%. (Ver Gráfico 3)

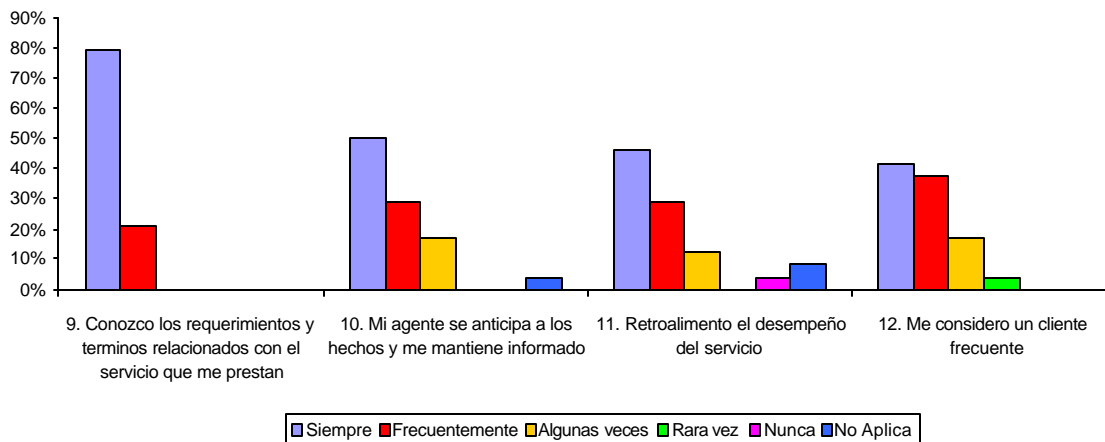


Gráfico 3
Medición Involvement Clientes

Sobre las expectativas (Gráfico 4), a nivel general, los clientes expresan que el elemento que más valoran corresponde a la entrega y despacho de la mercancía, seguido de la calidad del servicio, atención rápida, información oportuna y veraz, y por ultimo el costo.

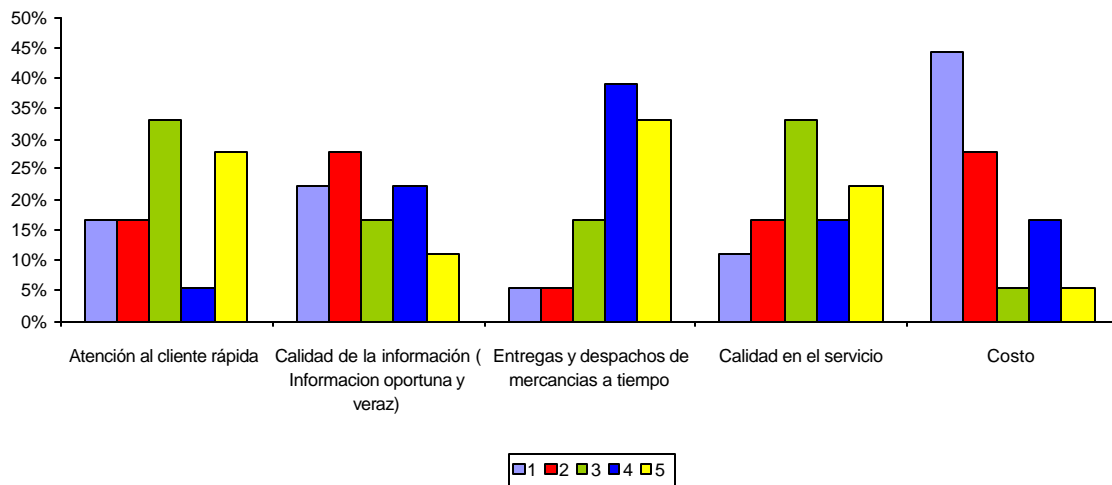


Gráfico 4
Calificación de Elementos del Servicio (5 es la máxima)

En Medellín, el orden de los elementos es el mismo. Sin embargo, en Bogotá la diferencia consiste en mayor relevancia dada a la atención rápida sobre la calidad del servicio.

Respecto a los beneficios del servicio, a nivel nacional, la seguridad es de lejos el más valorado, seguido de experiencia, servicio integrado, localización, posicionamiento en el mercado y alianzas. Esto obedece, principalmente, al interés de los clientes y usuarios de transportar tranquilamente sus mercancías por el territorio nacional e internacional, sin temer a la pérdida, daño o destrucción de sus bienes. (Ver Gráfico 5)

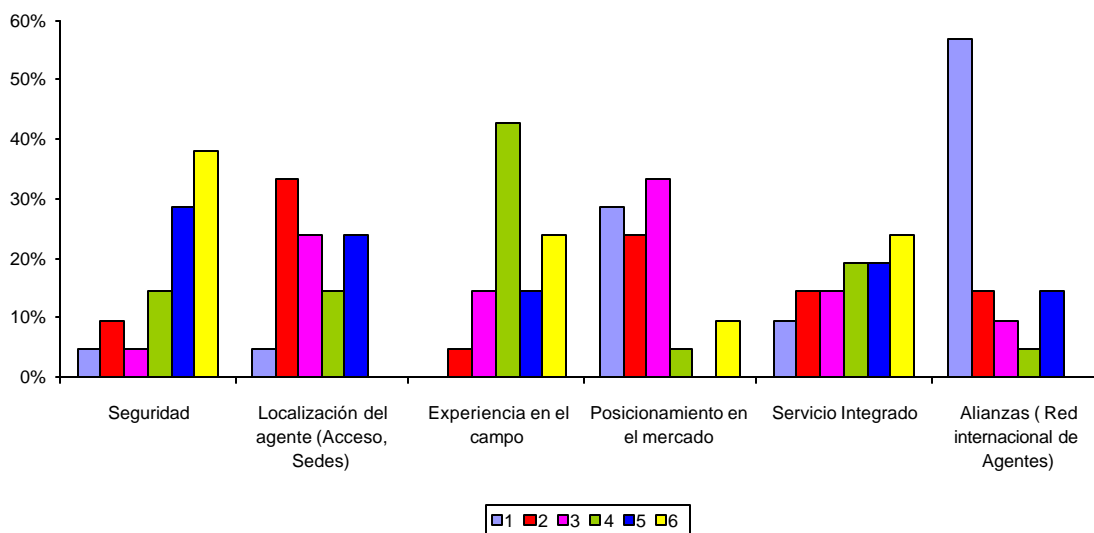


Gráfico 5
Calificación de los Beneficios del Servicio (6 es la máxima)

Por ciudad, se encontraron algunas diferencias. En Medellín los beneficios tuvieron el siguiente orden: seguridad, alianzas y servicio integrado, y por ultimo experiencia y posicionamiento. En Bogota, la calificación mas alta la obtuvo la localización del agente (Acceso, Sedes, Bodegas), sucedido por la experiencia en el campo, servicio integrado, posicionamiento, seguridad y alianzas.

De los medios de comunicación, comentaron que la preferencia recae sobre el teléfono. Sin embargo, por poca diferencia sigue el fax y el correo electrónico, que gana día a día mas simpatizantes por la rapidez de la transmisión de la información y la posibilidad de corregir errores cometidos en algunos documentos, que tendrían como efecto multas para el agente y el cliente.

Los resultados se muestran a continuación en el gráfico 6.

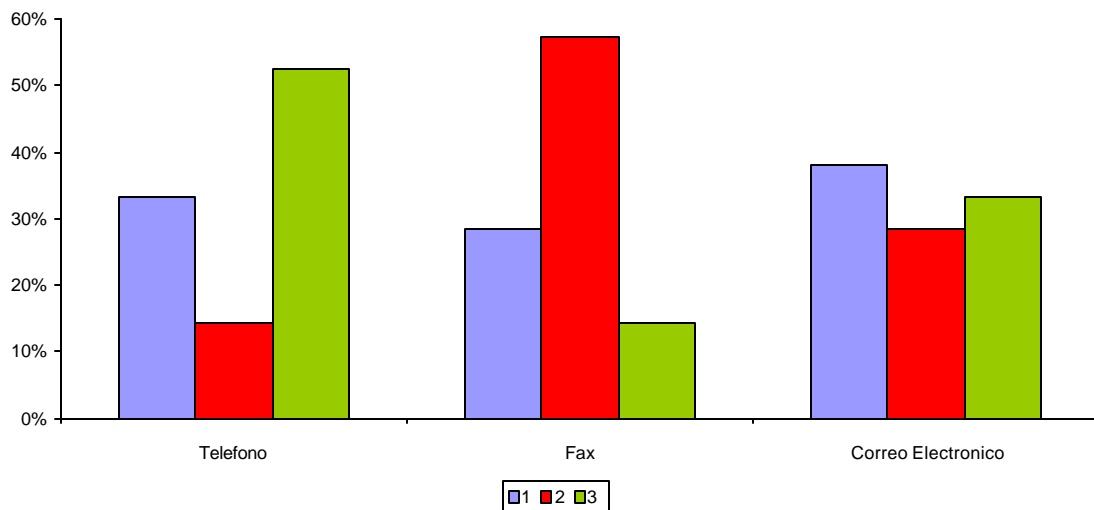


Gráfico 6
Calificación de medios de Comunicación (3 es más preferido)

5.2 RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACIÓN

Para la realización de las actividades de sensibilización se diseñó un cronograma que incluyó fechas para dictar las charlas y se conformaron dos grupos de trabajo: LOS COMANDOS y LOS INVENCIBLES. En la primera sesión se establecieron las reglas del juego por los mismos grupos y se aplicó a las dinámicas un puntaje acumulable para determinar al final de la etapa de sensibilización e implementación inicial, el grupo ganador del proceso. (Anexo 6).

La metodología empleada en etapa de sensibilización incluyó la motivación económica (Bonos de Sodexo), ya que el trabajo generado durante esta actividad exigió tiempo extra de los empleados y trabajo en equipo.

Las charlas de sensibilización comenzaban con actividades lúdicas de integración, con el objetivo de romper el hielo existente entre algunos miembros de la organización y disolver las diferencias personal procurando el bienestar general durante la realización de las mismas.

El interés general motivado en los empleados facilitó el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que encontraron en éste razones para la integración, el conocimiento de las diferentes áreas de la compañía, la posibilidad de ser más competitivos en el mercado y facilitar el crecimiento no solo empresarial sino también el personal.

Para hacer seguimiento a la etapa de sensibilización se realizaron charlas informales con los empleados donde se obtuvieron manifestaciones verbales y se aplicaron preguntas escritas. A través del primer medio se obtuvieron respuestas como:

Las charlas permitieron la integración del grupo. Esperamos sigan haciéndolas para conocer más la empresa y mejorar las relaciones dentro de la compañía.

Maria Isabel Vergara (Secretaria)

Las actividades lúdicas fueron excelentes. Me gustaría seguir haciéndolas más seguido y por las mañanas. Ojala se pudieran programar fuera de la oficina.

Ricardo Tobo (Auxiliar Exportaciones)

Las charlas fueron buenas. Sería interesante hacer actividades de campo y dar temas más específicos en ellas.

Nancy Pinzón (Auxiliar Importaciones)

Las conferencias son importantes ya que permiten que la gente se integre y se adquieran conocimientos de todas las áreas de la compañía.

Gloria Marín (Gerente General)

En la encuesta escrita, se indago sobre los aspectos más relevantes de las charlas: contenido, actividades de integración, tiempo de las actividades y refrigerio. (Anexo 7).

En el Anexo 8 se muestran algunas fotografías tomadas durante algunas actividades lúdicas y charlas efectuadas, las cuales contaron con la participación de todo el personal de la compañía en horario extraordinario.

Los resultados obtenidos de la evaluación de esta etapa se muestran en el gráfico 7.

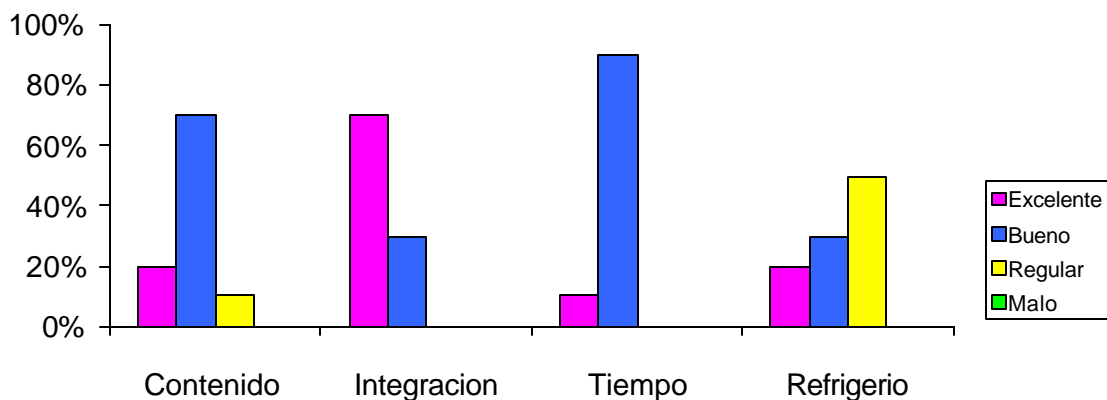


Gráfico 7
Seguimiento Sensibilización

En general, la etapa de sensibilización cumplió con los objetivos planteados. Los miembros de la organización manifestaron que se sentían más integrados y se empezó a generar el ambiente propicio para continuar con la fase de planeación e implementación del sistema de calidad.

5.3 PLANEACION ESTRATEGICA

A partir de los puntos críticos detectados en la prestación del servicio durante la etapa de sensibilización, que coincidieron con los resultados de las debilidades y oportunidades del análisis FODA y las respuestas dadas a los numerales 4 y 5 del cuestionario preliminar del levantamiento de procesos, la alta gerencia determinó las debilidades más relevantes para trabajar dentro de la organización y las buenas prácticas que deben mantenerse y mejorarse.

La consecuencia de esta etapa fue la creación de las directrices generales y de calidad de la empresa, a partir no sólo del análisis previo del funcionamiento de la compañía sino también de las expectativas de la alta gerencia respecto al futuro desempeño de Traslados Internacionales Carga Ltda.

Fue de esta manera que el comité de calidad y la alta dirección determinaron la misión, visión, objetivos generales y de calidad de la empresa. Estas directrices desde su concepción buscan satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de Traslados Internacionales, lo que implica su revisión periódica y el compromiso de todos los funcionarios y directivos de la organización para su efectivo cumplimiento.

Así mismo se estableció que se harán extensivas mediante la presentación por la alta dirección, ubicación en zonas visibles y el manual de calidad entregado a cada miembro de la organización. El resultado final fue el siguiente:

MISIÓN

Proporcionar un servicio integral y de calidad de transporte de carga internacional apoyados en personal altamente calificado y agentes idóneos en el exterior,

comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los objetivos de nuestra compañía.

VISIÓN

Ser empresa líder en la prestación de servicios asociados a todas las modalidades de transporte de carga internacional, esforzándonos por comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes externos e internos.

OBJETIVOS GENERALES DE LA EMPRESA

- Proporcionar al cliente un servicio oportuno y amable, con información veraz y en el menor tiempo posible.
- Identificar y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Mantener un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo adecuado y satisfactorio de las labores.
- Producir utilidades que satisfagan a los accionistas.
- Generar un sentido de pertenencia que conduzca al logro de los objetivos de todos los miembros de la organización.
- Mejorar continuamente el desempeño de la organización.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar la satisfacción del cliente mediante la utilización eficaz de los recursos y ofrecer una respuesta rápida a sus solicitudes.
- Asesorar al cliente sobre los requerimientos, términos y procesos del servicio.
- Integrar y alinear los procesos para la mejora y la calidad del servicio.
- Desarrollar una relación sinérgica con los proveedores.
- Capacitar al personal para trabajar en el mejoramiento del desempeño de la organización.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de Traslados Internacionales Ltda. capacitar a su personal para entregar a nuestros clientes un servicio integral y oportuno, correspondiente a sus necesidades y expectativas actuales y futuras, garantizando el cumplimiento de sus requerimientos en todos nuestros procesos.

5.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

5.4.1 Análisis del funcionamiento actual de la empresa

Con la participación de la alta gerencia se clasificaron, identificaron y analizaron los procesos vitales de la organización para obtener la satisfacción del cliente y el logro de objetivos organizacionales, con el siguiente resultado:

- ✓ **Procesos Operativos:** Importaciones y exportaciones de mercancías. Entendidos como aquellos macro que la organización lleva a cabo para alcanzar sus objetivos, comprenden los procedimientos operativos desde la petición del cliente hasta la entrega del servicio. (Figura No.1)

- ✓ **Procesos de Apoyo:** Todos los procesos que apoyan la actividad operativa. Comprende los relacionados con administración de personal y manejo financiero. (Figura No.2)

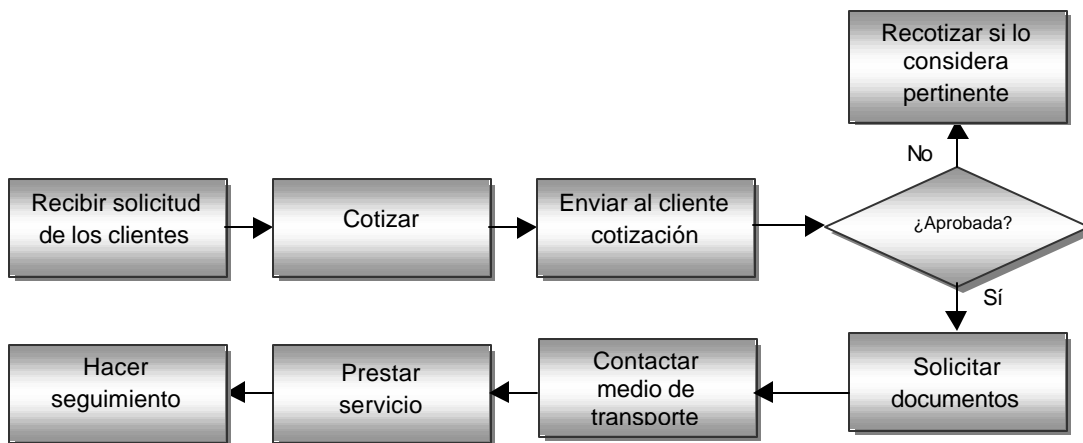


Figura No.1
Procesos Operativos

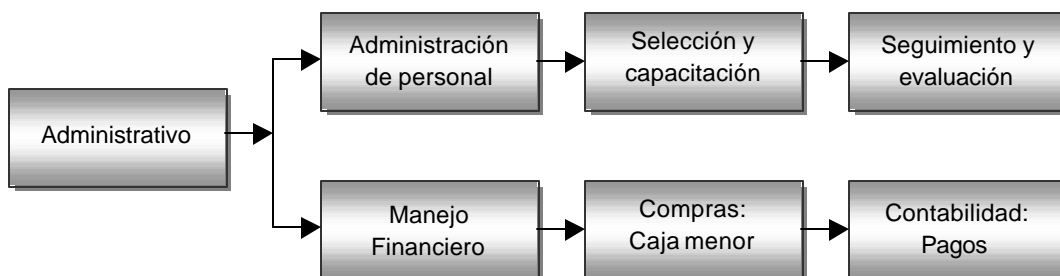


Figura No.2
Procesos de Apoyo

Adicionalmente, se utilizaron las encuestas sobre levantamiento preliminar de procesos (Anexo 2) que se aplicaron a todo el personal de las dos sedes de la compañía: Bogotá y Medellín, para confirmar los procesos y funciones relevantes dentro de la organización. La tabulación de las mismas fue independiente respetando los diferentes modos de operar en las 2 ciudades a pesar de realizar las mismas actividades y debido al interés de la empresa en realizar el proceso de implementación inicialmente en la sede de Bogotá.

Los resultados obtenidos de esta encuesta permitieron ratificar la estructura de los procesos reconocidos con la dirección. Adicionalmente se establecieron las siguientes dificultades:

- Fallas en el sistema actual de software que retrasan las entregas de las mercancías
- Elaboración y revisión de documentos son función de la misma persona
- Tratar de complacer al cliente en la entrega de las mercancías para el mismo día genera problemas de coordinación y errores
- Errores en la información suministrada entre departamentos, que genera atrasos en otras áreas
- Falta de información y comunicación por parte de los agentes en el exterior
- Falta de coordinación entre personas de la misma área
- Confusión de labores
- Errores en la elaboración de documentos por parte de los funcionarios

Así mismo, en la encuesta el personal hizo las siguientes sugerencias para subsanar las dificultades:

- Planeación de actividades
- Formulación de un esquema de trabajo para priorizar tareas y actividades
- Realizar reuniones periódicas para comentar problemas o sugerencias sobre la operación de la empresa
- Concientizar a los clientes del alcance y términos del servicio
- Mejorar la coordinación de la recepción y entrega de mercancías
- Cooperar con el trabajo entre compañeros en caso de su ausencia
- Conocer y aprender las tareas de otras áreas diferentes a las que pertenecen
- Mejorar la comunicación entre áreas
- Implementar el área comercial y de ventas
- Implementación de métodos de evaluación y control de actividades

- Entrenamiento y capacitación al personal para asesorar al cliente
- Incentivos económicos y en capacitación

De esta etapa del desarrollo del proyecto se concluyó que tanto el funcionamiento como el mercadeo del servicio, no responden a planes estructurales, sino al conocimiento empírico de la alta gerencia, situación que se espera mejorar a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Por tratarse de una compañía que presta servicios de transporte de mercancías los requerimientos de infraestructura y recursos operativos no son muy exigentes, estos se centran en disponibilidad de medios de comunicación (Celulares, Avantel e Internet), que son la herramienta básica de la prestación del mismo y el desarrollo de sus actividades.

5.5. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Identificados los procesos operativos y de apoyo, y establecido el rumbo y las expectativas de los miembros de la alta dirección, se abordó el proceso de elaboración de la documentación en sus siguientes niveles.

5.5.1 Norma para el manejo documental

La elaboración de la norma para el manejo documental se propuso en el desarrollo de este proyecto y se presentó a la alta gerencia quien lo revisó y aprobó para su aplicación inmediata. Para su formulación se siguieron las pautas dadas por la Guía Técnica Colombiana GTC 21. La función de normalización de empresas. Directrices para su implementación.

Para la elaboración de las normas se diseñó el formato y se definió la organización de las mismas a través del código NG: Norma General, iniciando con la 00, Manejo documental. Así mismo, se determinó que la numeración de estas normas será consecutiva y se irán elaborando a medida que se requiera en la empresa, acorde con las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad.

El resultado de esta actividad se encuentra en el Anexo 9.

5.5.2. Manual de Procedimientos

La elaboración del manual de procedimientos se realizó a partir de la revisión de los procesos operativos y de apoyo detectados en el cuestionario preliminar de levantamiento de procesos (Anexo 2) tarea conjunta entre el comité de calidad y la alta dirección, y las charlas realizadas durante la sensibilización (Anexo 6).

Durante esta etapa, se establecieron las pautas para la elaboración del manual, el formato a utilizar para documentar los procesos y el nivel de detalle registrado en el mismo. El proceso de compilación de la documentación fue realizado por el líder del proyecto, quien presentó a la alta gerencia y el comité de calidad el resultado del mismo para su revisión y aprobación.

En el manual se tienen en cuenta los procesos contable-administrativo, selección de personal y auditorías; sin embargo, su registro en el manual de procedimientos no se ha realizado debido a que la organización no ha terminado de definir la totalidad de los criterios y métodos a utilizar. A pesar de ello, en el manual de calidad se consignan los principios que rigen la calidad en estos temas.

El manual terminado se presenta en el Anexo 10.

5.5.3. Manual de Calidad

El manual de Calidad partió del establecimiento del mapa del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Traslados Internacionales Carga y la revisión de las expectativas de los usuarios y clientes obtenidas de las encuestas aplicadas a los mismos (Anexo 4).

Así mismo requirió del reconocimiento de los “debe” de la norma para el diseño de los mecanismos de cumplimiento de los requerimientos de la norma y los objetivos de la empresa.

A continuación se relacionan las tareas asignadas, responsables y descripción de las mismas, determinantes para la preparación del manual.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN (Numeral de la norma)	RESPONSABLE
Elaboración listado maestro de documentos y registros	Hacer una lista de los documentos y formatos utilizados en la operación de la empresa. Establecer nuevos. (4.2.3 / 4.2.4)	Todos los funcionarios por departamento Comité de Calidad Gerencia General
Diseño de Indicadores de Gestión	Diseñar estadísticas para medir el cumplimiento de los objetivos de la empresa (5.4)	Comité de Calidad Gerencia General
Matriz de Responsabilidad	Establecer responsabilidad por cargos (5.5.1)	Comité de Calidad Gerencia General
Cronograma de actividades del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión por la Gerencia (5.6) Mantenimiento (6.3) Auditorías (8.2.2) Medición satisfacción del cliente (8.2.1)	Gerencia General Auxiliar de compras Comité de Calidad Comité de Calidad Gerencia General
Diseño de formatos	Formatos de: Quejas y servicio no conforme (8.3) Acción de mejora (8.5.2) Preventa (7.2.1 / 7.2.2) Solicitud de servicio (7.4.2)	Comité de Calidad Gerencia General Funcionarios involucrados por área

Reconocimiento proveedores críticos	AMEF Proveedores (7.4) Criterios de selección (7.4)	Todos los funcionarios
Condiciones mínimas de almacenamiento	Definir los parámetros para el almacenamiento y bodegaje de mercancías (7.5.5)	Todos los funcionarios
Identificación de recursos	Identificar infraestructura disponible (6.3) Definir los perfiles por cargo (6.2)	Todos los funcionarios Comité de Calidad Gerencia General

En el manual se encuentra el resultado de las actividades mencionadas anteriormente, los formatos utilizados y las disposiciones de la organización respecto a los debe que indica la norma.

Adicionalmente, en el se enuncian los métodos empleados por Traslados Internacionales Carga Ltda. para asegurar la calidad en la prestación de sus servicios, que incluye las políticas, objetivos, compromisos y procesos relacionados con este fin.

El manual de calidad puede revisarse en el Anexo 11.

6. CONCLUSIONES

6.1. SOBRE LA NORMA

La serie de normas ISO 9000 permite prevenir fallas y errores, asegurar un proceso de mejoramiento continuo de la entidad en sus procesos, servicios, productos, procedimientos e instructivos de trabajo gracias al montaje de un sistema de calidad que posee su propia autonomía, presupuesto, auditoria de calidad y una dinámica para garantizar el estricto cumplimiento de las especificaciones pactadas con el cliente en el momento de realizar un contrato.

La norma ofrece ventajas específicas suplementarias al mejoramiento de la efectividad del sistema de calidad. La adopción de un sistema de gestión de calidad, permite conservar o mantener cuotas en el mercado, genera el compromiso organizacional para el cumplimiento de los objetivos y facilita a los directivos el control de las actividades. Así mismo, se enfrenta a dificultades como el choque cultural dentro de la organización en especial en pequeñas empresas en las que los asuntos administrativos forman parte del dominio del propietario y la generación excesiva de formas, resultado de problemas en el diseño del sistema.

6.2. SOBRE LA IMPLEMENTACION

La implementación del sistema de gestión de calidad en Traslados Internacionales Carga Ltda. constituye un desafío organizacional, no solo por representar hoy en día el mínimo nivel de calidad exigida por los gobiernos y las compañías privadas para los proveedores

potenciales con el objeto de garantizar una calidad y un trabajo con el mínimo de tropiezos y problemas, sino por la necesidad de establecer mecanismos de control y mejoramiento organizacional.

El reto partió del ejercicio del direccionamiento estratégico y la planeación de actividades para implementar el sistema de calidad y perseguir la certificación. El trabajo se desarrolló en medio de algunas dificultades como la falta de compromiso por parte de algunos empleados para la elaboración de tareas, la poca colaboración de determinados clientes para realizar mediciones y el tiempo restringido de los funcionarios por la multifuncionalidad de los mismos.

A pesar de ello, los objetivos se cumplieron en la medida en que se detectaban las fallas y se corregían por medio de acciones como la búsqueda de espacios y tiempos adicionales para la ejecución de tareas, la motivación económica durante la etapa de sensibilización e implementación, la creación de equipos de trabajo, la elaboración de formatos que facilitaran la recopilación de la información y el cumplimiento del cronograma.

La planificación fue el primer paso para Traslados Internacionales Carga Ltda. Sin embargo es importante considerar que al implementar lo proyectado se enfrenta a problemas como la duplicidad de funciones, la falta de coordinación entre áreas, las falencias en comunicación entre departamentos, la falta de personal profesional para coordinar el proceso de ejecución, la aceptación de una nueva cultura de calidad, la ausencia de uniformidad en el sentido de pertenencia dentro de los miembros de la empresa y los viejos viciosos organizacionales.

El éxito de la implementación de la norma dependerá del conocimiento de los miembros de la organización sobre los conceptos y aplicaciones de las herramientas que soportan el sistema de gestión de calidad, el compromiso organizacional y la capacidad de adoptar buenas practicas y hábitos dentro del que hacer diario que se adapten a la organización, sin quebrar su estructura, que generen cambios positivos sobre su eficacia y eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.aenor.com>. Orientaciones acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad. Documento: ISO/TC176/SC2/N544R. 2001.

<http://www.aenor.com>. Principales cambios de la serie de normas ISO 9000. Principios de la gestión de la calidad. 2001.

ICONTEC. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. SERIE 9000. ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ICONTEC. Manual para la industria del servicio. ISO 9001:2000.

ICONTEC. Normas colombianas para la presentación de tesis y otros trabajos de investigación. Santa fe de Bogota. 2002.

ISO 9000 for Small Business. Para pequeñas empresas que hacer? Santa fe de Bogota. ICONTEC. 1997.

ISO 10013. Norma técnica colombiana. Directrices para elaborar manuales de calidad. Santa fe de Bogota. ICONTEC. 1994.

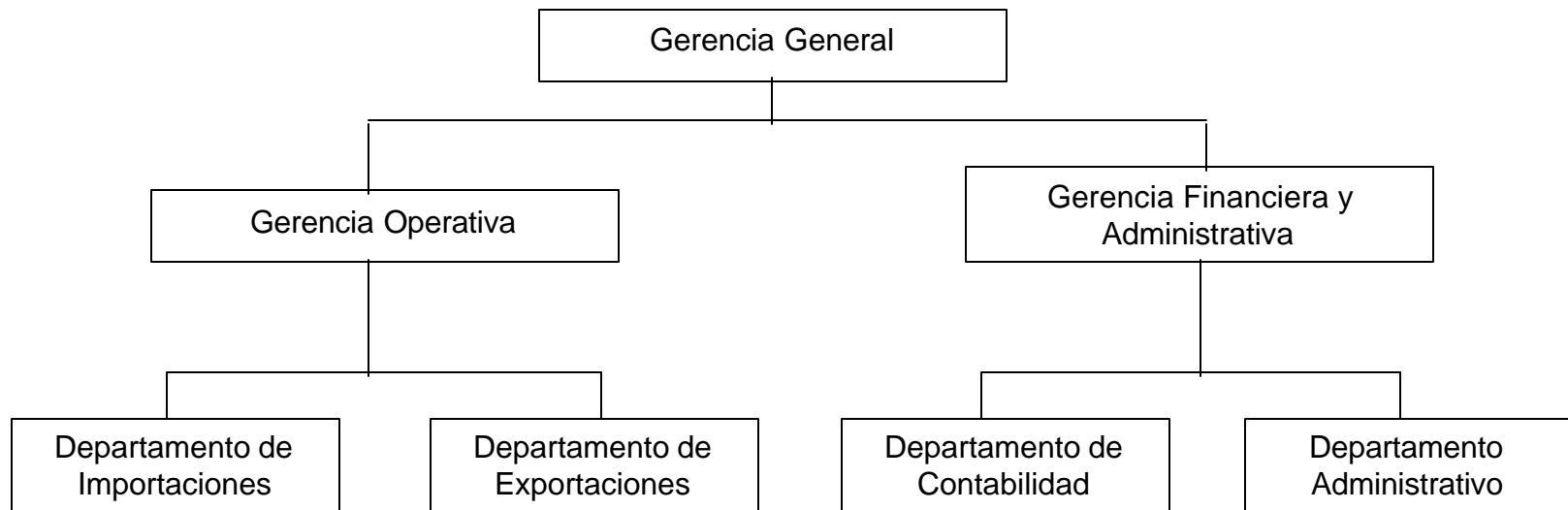
Programa de Gestión de Calidad ISO 9001:2000. FUNDES Consultaría. Santa fe de Bogota.2002.

VOEHL, F. ISO 9000. Guía de Instrumentación.

ANEXOS

ANEXO 1

ORGANIGRAMA TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.



ANEXO 2



ACTIVIDADES DE APOYO ISO 9000 CUESTIONARIO PRELIMINAR DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Por favor responda las siguientes preguntas al final del cuestionario. Tenga en cuenta que no existen respuestas buenas o malas.

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿ Quién es su jefe inmediato?
2. ¿ Qué funciones se encuentra desempeñando actualmente?
3. ¿ Cómo las realiza? (Describa brevemente paso por paso)
4. ¿ Qué dificultades enfrenta en su funcionamiento?
5. ¿ Qué sugerencias tiene para mejorar el desempeño?
6. ¿ Qué objetivos podría plantearse para su cargo?

RESPUESTAS (Por favor enumérelas):

ANEXO 3



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.

Para responder tenga en cuenta las siguientes siglas:

S Siempre F Frecuentemente A Algunas veces R Rara vez N Nunca

		S	F	A	R	N
1	Las diferentes áreas comprenden los problemas de las demás					
2	Buscamos satisfacer las necesidades de los clientes					
3	Para realizar un trabajo se establecen las directrices generales y claras					
4	La comunicación entre áreas es oportuna					
5	Mi jefe tiene conocimiento de las necesidades de mi área de trabajo					
6	Cada área trata de lograr lo mejor para si, olvidándose del resto					
7	Existen mecanismos de evaluación y control sobre el trabajo					
8	Las responsabilidades de cada persona son claras					
9	Existe un ambiente propicio de trabajo					
10	Mis actividades entran en conflicto con las actividades de los demás					
11	Con la experiencia que he tenido he desarrollado habilidades para desempeñarme en otra área					
12	Las relaciones de trabajo es de mutua cooperación					
13	Existe coordinación en el trabajo de todos					
14	La comunicación entre áreas es complicada					
15	El trabajo que recibo de otras áreas es de calidad					
16	Mi jefe me motiva hacia el trabajo a desarrollar					
17	Los compañeros de mi área tienen conocimientos necesarios para realizar el trabajo					
18	En mi área de trabajo existe una relación clara entre mis funciones y las que desarrollan mis compañeros					
19	Cuando se cometen errores mi jefe tiende a ser duro y buscar culpables					
20	El tiempo laboral en la oficina lo utilizo con responsabilidad					
21	Se recibe la inducción necesaria para el desarrollo de funciones					
22	En la compañía nos apoyamos porque nos sentimos del mismo equipo					
23	Todos mantenemos relaciones basadas en el respeto					
24	Mis superiores reconocen cuando se realiza un buen trabajo					
25	La calidad en el trabajo es un interés constante en todos					
26	Los trabajos solicitados a otras áreas se reciben oportunamente					
27	Los funcionarios trabajan únicamente por sus propios intereses					
28	Las personas de mi área se encuentran comprometidas con los trabajos a realizar					
29	La información sobre lo que se espera de las actividades que debo realizar es oportuna					
30	Los funcionarios tenemos disposición para aprender					
31	Tengo suficiente información sobre las normas y reglas que rigen mi trabajo					
32	El trabajo que realizo me permite estar actualizado y adquirir nuevos conocimientos					
33	Las personas pueden expresar su opinión sin preocuparse por tener problemas					

ANEXO 4



**ACTIVIDADES DE APOYO ISO 9001
CUESTIONARIO PREFERENCIAS CLIENTES**

Objetivo: Determinar las preferencias, expectativas y necesidades de nuestros clientes sobre el servicio que se les presta.

1. Medición Situación Actual

Para responder por favor tenga en cuenta las abreviaciones. Si no aplica no marque.

S Siempre F Frecuentemente A Algunas Veces R Rara vez N Nunca

	S	F	A	R	N
1. Recibo información suficiente sobre el servicio que se me presta					
2. Con que frecuencia me informan modificaciones sobre el servicio					
3. Mi agente conoce mis necesidades					
4. Considero que el tiempo de respuesta a mis solicitudes es justo					
5. Cuando expreso una inquietud me escuchan					
6. Cuando tengo inconvenientes obtengo soluciones rápidas					
7. Al contactarme prefiero hacerlo con algún funcionario en especial					
8. Dejo explicito lo que quiero del servicio					
9. Conozco los requerimientos y terminos relacionados con el servicio que me prestan					
10. Mi agente se anticipa a los hechos y me mantiene informado					
11. Retroalimentación el desempeño del servicio					
12. Me considero un cliente frecuente					

2. Expectativas y mejora del servicio

Ordene de 1 a 5 lo que más valora. Siendo 5 lo que más valora.

1. Atención al cliente rápida _____
2. Calidad de la información (Información oportuna y veraz) _____
3. Entregas y despachos de mercancías a tiempo _____
4. Calidad en el servicio _____
5. Costo _____

Ordene de 1 a 6 los beneficios que busca en el servicio. Siendo 6 el que más busca.

1. Seguridad _____
2. Localización del agente (Acceso, Sedes) _____
3. Experiencia en el campo _____
4. Posicionamiento en el mercado _____
5. Servicio Integrado _____
6. Alianzas (Red internacional de Agentes) _____

Prefiere mantener comunicación vía : (Ordene de 1 a 4. Siendo 4 el que más prefiere)

1. Telefono _____
2. Fax _____
3. Correo Electronico _____
4. Otros ¿ Cuáles ? _____

ANEXO 5



ACTIVIDAD No	Codigo:
	Version:
Nombre del procedimiento	Vigente a partir de :
	Pagina 1 de

No.	Descripcion de la tarea	Depto. Responsable	Doc. Req

Observaciones: _____

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha :	Fecha:	Fecha
Firma:	Firma:	Firma:

ANEXO 6



ACTIVIDADES DE APOYO ISO 9000

REGLAS DE JUEGO

- *Charlas en el tiempo programado.*
- *Respeto a las ideas de los demás.*
- *Rotación en recepción de llamadas.*
- *Participación activa en las charlas.*
- *Actividad relacionada con la charla.*

Comentarios:

Las actividades preliminares a las charlas tendrán puntaje. Se mantendrán los grupos establecidos desde la primera charla. Estos dos grupos competirán por un premio sorpresa.

A continuación encontraran la tabla de puntajes por fechas:

GRUPO	17/09/02	24/09/02	04/10/02	08/10/02	24/11/02	9/12/02
LOS INVENCIBLES	10	15	30	35	40	40
LOS COMANDOS	0	10	15	35	40	50

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
17/09/02	Conferencia: Tráfico aéreo y marítimo Actividad de Integración: Organización de 7 objetos	Nancy Pinzón
21/09/02	Conferencia: Importaciones Actividad de Integración: Juego del Stop y vestir por grupos hombres en mujeres y viceversa	Yesmit Higuera
01-31/10/02	Planeación estratégica	Gerencia General Comité de Calidad
04/10/02	Conferencia: Manejo contable de la empresa Actividad de Integración: Rally por el edificio Juego del Ahorcado	Ludbin Espinosa Luz Myriam Burbano
08/10/02	Conferencia: Exportaciones Actividad de Integración: Ciego y sordomudo Dibujo la palabra para mi grupo	Nelson Ricardo Toba
23-24/11/02	Conferencia: ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad Actividad de Integración: Carrera con ping-pongs Juego recordar palabras	Asesor Externo Comité de Calidad
9/12/02	Ejecución tareas ISO	Comité de Calidad
01/01/03	Puesta en marcha de formatos diseñados y Manual de Calidad Propuesta de Revisión del primer borrador del manual aprobado	Gerencia General Comité de Calidad

ANEXO 7



ACTIVIDADES DE APOYO ISO 9001 CUESTIONARIO CONFERENCIAS

NOMBRE: _____

Para responder por favor tenga en cuenta las abreviaciones:

E Excelente B Bueno R Regular M Malo

ASPECTO	E	B	R	M
1. Contenido de la charla				
2. Actividades de Integración				
3. Tiempo de las conferencias				
4. Refrigerio				

SUGERENCIAS PARA LAS PROXIMAS CONFERENCIAS: _____

ANEXO 8



ANEXO 9

1. OBJETO:

El objeto de esta norma es establecer y mantener actualizados procedimientos para elaborar y controlar los documentos relacionados con el sistema de Calidad de la Empresa de Traslados Internacionales Carga.

2. ALCANCE:

Esta norma aplica para la elaboración y control de documentos en medio impreso de la Empresa de Traslados Internacionales Carga y estará al alcance de todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios de comercio exterior.

3. DEFINICIONES:

Para efectos de esta norma se utilizan algunos términos que se definen a continuación:

Actividad: conjunto de operaciones o tareas.

Cliente Interno: todas las personas que laboran en la organización.

Cliente externo o usuario: toda organización, entidad, comunidad o persona que requiera los servicios de la organización.

Forma: tabla conformada por columnas y filas que se utiliza para registrar información.

Proceso: conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman entradas en salida.

Procedimiento: Manera específica de efectuar una actividad. El cómo debe ser realizada una acción que hará parte de un proceso para que sea eficiente y eficaz.

Responsable de actividad: persona nombrada en la empresa para desempeñar una tarea específica.

4. CONTENIDO

4.1 ESTRUCTURA

Encabezado. Va en cada una de las hojas que constituyen los procedimientos, debe estar escrito en letra Arial tamaño No. 8 y tiene la siguiente presentación:



1.	2.. Proceso.	4. Código	NG- 00
	3. Nombre del procedimiento	5. Versión	00
6. Vigente a partir de:		02.11.01	
7. Pagina		1 de	

Numeral 1. Logotipo de la empresa de traslados internacionales carga.

Numeral 2. Nombre del proceso a que pertenece el procedimientos, se tienen dos alternativos, una proceso medular y la otra proceso de apoyo.

Numeral 3. Nombre específico del procedimiento.

Numeral 4. Los procedimientos serán identificados con un código alfa numérico, así:

Inicia con las letras TIC, separado con un punto, se anota el área a que pertenece el procedimiento: IM para importaciones, EX para exportaciones y AD para administrativos. Separado con un punto se coloca un número arábigo de dos cifras iniciando en 01.

Ejemplo: para un procedimiento correspondiente a la exportación se codifica así: TIC.EX.0__ ... n.

Para la codificación manuales, se inicia con las letras TIC, seguidas de las letras M (Manual) y la primera que compone el nombre del manual, separado con un punto inicia con número arábigo de dos cifras iniciando en 01.

Ejemplo: para un manual de funciones la codificación es así: TIC.MF.0__ ... n.

Para los formatos, se identificara con la primera letra F (Formato) seguido de dos letras que corresponden al nombre del formato, seguido de dos cifras empezando en 00 dependiendo de la actualización.

Ejemplo: para un formato correspondiente a la salida de una exportación se codifica así: F.SE.0__ ... n.

Numeral 5. El número de la versión se asigna en forma consecutiva iniciando en 00 que quiere decir versión inicial, cuando el documento sea revisado y modificado y se introduzcan los cambios se colocará versión 01. Cada que se realicen modificaciones se continua con la numeración en forma ascendente.

Ejemplo: 01 significa que el documento inicial fue modificado por primera vez. Versión 02, significada que el documento se ha modificado 2 veces y así sucesivamente.

Numeral 6. Vigencia a partir de: referencia la fecha en que tanto la elaboración como las modificaciones se deben implementar en el que hacer institucional.

Numeral 7. Pagina 1 de n. referencia el número n de paginas que tiene el procedimiento. Ejemplo: pagina 1 de 10 quiere decir que el procedimiento esta escrito en 10 hojas.

Pie de pagina: Al final de cada procedimiento se debe incluir el siguiente pie de pagina en letra Arial 8.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Departamento: _____	Departamento: _____	Gerencia General
Firma	Firma	Firma
Fecha <input type="text" value="a"/> <input type="text" value="m"/> <input type="text" value="d"/>	Fecha <input type="text" value="a"/> <input type="text" value="m"/> <input type="text" value="d"/>	Fecha <input type="text" value="a"/> <input type="text" value="m"/> <input type="text" value="d"/>

Elaborado por: estos deben ser elaborados por la (s) personas (s) responsable de la realización del procedimiento. Igualmente de estos deben surgir las propuestas de mejoramiento.

Revisado por: la revisión es responsabilidad del jefe inmediato de quien elaboró el procedimiento, así mismo debe revisar las propuestas de mejoramiento. Esta revisión es indispensable previa aprobación de la Gerencia General.

Aprobado por: la única persona autorizada en la empresa para aprobar la documentación es el gerente general o a quien este delegue.

4.2 EDICIÓN

Cada procedimiento documentado se imprimirá en original y una copia, el original estará bajo la responsabilidad del Gerente General y una copia controlada se entregará a cada departamento para que lo maneje la persona responsable de la ejecución del procedimiento.

La edición de copias debe ser ordenada por el Gerente General a quien considere pertinente, preferiblemente esta función debe ser asignada a una sola persona.

La persona asignada para la reproducción de copias debe llevar un listado de las personas a las cuales se le han distribuidos copias de los procedimientos documentados con el propósito de mantenerlas actualizadas y evitar el uso de documentos obsoletos.

Las copias que se editen para distribución interna llevarán el siguiente sello:



Las copias que se editen para distribución externa (Clientes y usuarios) llevarán el siguiente sello:



La responsabilidad de la empresa de actualización es sobre las copias controladas, cada que se realicen modificaciones, deben enviarlas a las personas que responsables del manejo del procedimiento documentado.

Con el fin de verificar la última versión, el representante de la dirección debe llevar un listado maestro de los procedimientos / formatos que contenga las siguientes columnas:

- ✓ Código del procedimiento o formato
- ✓ Nombre del procedimiento o formato
- ✓ Versión
- ✓ Fecha de aprobación
- ✓ Usuarios

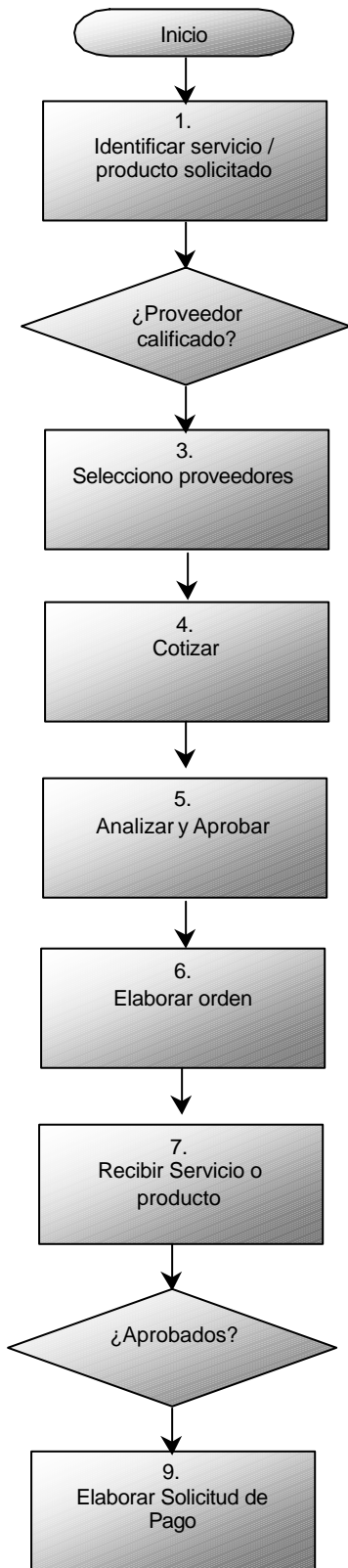
La empresa garantiza que todas las copias controladas de los procedimientos o formatos obsoletos se destruirán, para lo cual el responsable del manejo de la documentación, entrega personalmente el nuevo documento e inmediatamente recoge el obsoleto y lo destruye ya sea por incineración o rompimiento.

Proceso	Actividad	Responsable
INICIO		
Identificar el servicio no conforme o queja potencial	Reconocer el servicio no conforme del cliente interno o queja del cliente externo potencial	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Revisión de causas posibles	Revisar las posibles causas del servicio no conforme o queja potencial	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Determinar e implementar acciones	Examinar los escenarios, determinar acciones y responsables, tiempos de ejecución y formas de reporte	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Registro de Acción	Diligenciar el formato de acciones de mejora	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Revisión de la acción tomada	Verificar los resultados de las acciones tomadas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa

Proceso	Actividad	Responsable
INICIO		
Identificar el servicio no conforme o queja	Reconocer el servicio no conforme del cliente interno o queja del cliente externo	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Revisión de causas posibles	Revisar las posibles causas del servicio no conforme o queja	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Determinar e implementar acciones	Examinar los escenarios, determinar acciones y responsables para eliminar la no conformidad, tiempos de ejecución y formas de reporte	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Seguimiento al cliente	Examinar la conformidad del cliente respecto a las acciones tomadas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Registro de Acción	Diligenciar el formato de acciones correctivas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Revisión de la acción tomada	Verificar y evaluar los resultados de las acciones tomadas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
Archivar	Llevar archivo de todo lo diligenciado en los formatos para ser revisados en reuniones e informar a toda la organización los resultados de las acciones para sugerir mejoras al Sistema de Gestión de Calidad	Auxiliares por departamento

Proceso	Actividad	Responsable
Identificar las necesidades de los clientes	Determinar las necesidades de los usuarios y clientes que solicitan el servicio	Auxiliares por departamento Gerente Operativo
Revisar los requisitos del cliente asociados del servicio	Reconocer los requerimientos relacionados con la petición del cliente y los legales si se requiere	Auxiliares por departamento Gerente Operativo
¿En capacidad?	Verificar si esta la organización en capacidad de prestar el servicio	Auxiliares por departamento Gerente Operativo
Solicitud elaboración de cotización	La Gerencia Operativa solicita al auxiliar del departamento de interés la elaboración de la cotización en el formato de cotizaciones	Gerente Operativo
Elaborar cotización	Elaborar cotización a partir de tarifas vigentes, contacto con proveedores y agentes en el exterior	Auxiliares por departamento
Revisar cotización	Revisión de los términos, condiciones y tarifas aplicados en la cotización	Gerente Operativo
¿Aprobada?	Si el cliente aprueba la cotización, se procede a diligenciar el formato de preventa	Auxiliares por departamento Gerente Operativo
Recepción de documentos e instrucciones	Se solicita al cliente el envío de los documentos requeridos y se le asesora en el proceso a realizar	Auxiliares por departamento Gerente Operativo

Proceso	Actividad	Responsable
Identificar servicio/producto solicitado	La auxiliar de compras recibe la solicitud de servicio o producto de otros departamentos	Auxiliar de Compras
Selecciono proveedores	Evaluar si hay proveedores calificados para la prestación del servicio o la entrega del producto	Auxiliar de Compras
	Seleccionar varios proveedores	Auxiliar de Compras
Cotizar	Cotizar	Auxiliar de Compras
Analizar y Aprobar	Elegir la mejor cotización en términos de precio, entrega oportuna, disponibilidad y calidad. La aprobación o Vo.Bo. será responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero	Auxiliar de Compras Gerente Administrativo y Financiero
Elaborar orden	Elaborar la orden de compra, comunicar al proveedor elegido por medio del formato de orden y confirmar el servicio	Auxiliar de Compras
Recibir Servicio o producto	Recibir el servicio y verificación de los requisitos	Auxiliar de Compras
¿Aprobados?	Si se aprueban los requisitos establecidos	Auxiliar de Compras
Elaborar Solicitud de Pago	Se reciben las facturas y soportes, se solicita pago y se emite cheque previa autorización Gerente Administrativo y Financiero	Auxiliar de Compras





PROCESO DE MEJORAMIENTO

Código TIC.AC.01

Versión 00

ACCIONES CORRECTIVAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 2

OBJETO: Describir los pasos para ejecutar acciones correctivas.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición de todo el personal de la organización.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[1. Identificar el servicio no conforme o queja] Step1 --> Step2[2. Revisión de causas posibles] Step2 --> Step3[3. Determinar e implementar acciones] Step3 --> Step4[4. Seguimiento al cliente] Step4 --> Step5[5. Registro de Acción] </pre>		
	Reconocer el servicio no conforme del cliente interno o queja del cliente externo	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
	Revisar las posibles causas del servicio no conforme o queja	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
	Examinar los escenarios, determinar acciones y responsables para eliminar la no conformidad, tiempos de ejecución y formas de reporte	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
	Examinar la conformidad del cliente respecto a las acciones tomadas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa
	Diligenciar el formato de acciones correctivas	Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa



PROCESO DE MEJORAMIENTO

Código TIC.AC.01

Versión 00

ACCIONES CORRECTIVAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 2 de 2

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre>graph TD; A[1. Revisión de la acción tomada] --> B[7. Archivar];</pre>	<p>Verificar y evaluar los resultados de las acciones tomadas</p> <p>Llevar archivo de todo lo diligenciado en los formatos para ser revisados en reuniones e informar a toda la organización los resultados de las acciones para sugerir mejoras al Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p> <p>Auxiliares por departamento</p>



PROCESO DE MEJORAMIENTO

Código TIC.AP.01

Versión 00

ACCIONES PREVENTIVAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 1

OBJETO: Describir los pasos para ejecutar acciones preventivas.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición de todo el personal de la organización.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>1. Identificar el servicio no conforme o queja potencial</p> <p>↓</p> <p>2. Revisión de causas posibles</p> <p>↓</p> <p>3. Determinar e implementar acciones</p> <p>↓</p> <p>4. Registro de Acción</p> <p>↓</p> <p>5. Revisión de la acción tomada</p>	<p>Reconocer el servicio no conforme del cliente interno o queja del cliente externo potencial</p> <p>Revisar las posibles causas del servicio no conforme o queja potencial</p> <p>Examinar los escenarios, determinar acciones y responsables, tiempos de ejecución y formas de reporte</p> <p>Diligenciar el formato de acciones de mejora</p> <p>Verificar los resultados de las acciones tomadas</p>	<p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p> <p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p> <p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p> <p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p> <p>Auxiliares por departamento Gerencia General, Operativa y Financiera y Administrativa</p>



PROCESO DE APOYO

Código TIC.CM.01

Versión 00

COMPRAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 2

OBJETO: Describir los pasos para llevar a cabo el proceso de compras.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición del personal responsable del proceso de compras.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Si Inicio No</p> <p>1. Identificar servicio / producto solicitado</p> <p>¿Proveedor calificado?</p> <p>3. Selecciono proveedores</p> <p>4. Cotizar</p> <p>5. Analizar y Aprobar</p>	<p>El auxiliar de compras recibe la solicitud de servicio o producto de otros departamentos</p> <p>Evaluar si hay proveedores calificados para la prestación del servicio o la entrega del producto</p> <p>Seleccionar varios proveedores</p> <p>Cotizar</p> <p>Elegir la mejor cotización en términos de precio, entrega oportuna, disponibilidad y calidad. La aprobación o Vo.Bo. será responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero</p>	<p>Auxiliar de Compras</p> <p>Auxiliar de Compras</p> <p>Auxiliar de Compras</p> <p>Auxiliar de Compras</p> <p>Auxiliar de Compras Gerente Administrativo y Financiero</p>



PROCESO DE APOYO

Código TIC.CM.01

Versión 00

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 2 de 2

COMPRAS

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Elaborar la orden de compra, comunicar al proveedor elegido por medio del formato de orden y confirmar el servicio. Comunicar al proveedor condiciones.</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>
	<p>Recibir el servicio y verificación de los requisitos</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>
	<p>Revisar si se aprueban los requisitos establecidos</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>
	<p>Se reciben las facturas y soportes, se solicita pago y se emite cheque previa autorización Gerente Administrativo y Financiero</p>	<p>Auxiliar de Compras</p>



TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.

PROCESO OPERATIVO

COMERCIAL

Código TIC.CO.01

Versión 00

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 2

OBJETO: Describir los pasos para llevar a cabo el proceso comercial.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición de todo el personal involucrado con las actividades del proceso comercial.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD Start([Si 1 No]) --> Step1[1. Identificar las necesidades de los clientes] Step1 --> Step2[2. Revisar los requisitos del cliente asociados del servicio] Step2 --> Step3{3. ¿Estamos en capacidad?} Step3 -- Si --> Step4[4. Solicitud de cotización] Step3 -- No --> Step1 Step4 --> Step5[5. Elaborar cotización] </pre>	<p>Determinar las necesidades de los usuarios y clientes que solicitan el servicio</p> <p>Reconocer los requerimientos relacionados con la petición del cliente y los legales si se requiere</p> <p>Verificar si esta la organización en capacidad de prestar el servicio</p> <p>La Gerencia Operativa solicita al auxiliar del departamento de interés la elaboración de la cotización en el formato de cotizaciones</p> <p>Elaborar cotización a partir de tarifas vigentes, contacto con proveedores y agentes en el exterior</p>	<p>Auxiliares por departamento Gerente Operativo</p> <p>Auxiliares por departamento Gerente Operativo</p> <p>Auxiliares por departamento Gerente Operativo</p> <p>Gerente Operativo</p> <p>Auxiliares por departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.CO.01

Versión 00

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 2 de 2

COMERCIAL

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[6. Revisar cotización] --> B{3. ¿Aprobada?} B -- Si --> C[1] C --> D[7. Recepción de documentos e instrucciones] B -- No --> B </pre>	<p>Revisión de los términos, condiciones y tarifas aplicados en la cotización</p> <p>Si el cliente aprueba la cotización, se procede a diligenciar el formato de venta</p> <p>Se solicita al cliente el envío de los documentos requeridos y se le asesora en el proceso a realizar</p>	<p>Gerente Operativo</p> <p>Auxiliares por departamento Gerente Operativo</p> <p>Auxiliares por departamento Gerente Operativo</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.EX.01

Versión 00

EXPORTACIONES AEREAS

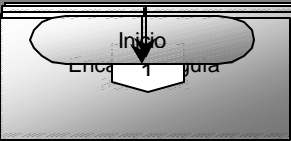
Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 3

OBJETO: Describir los pasos para realizar exportaciones de mercancías vía aérea.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición del personal responsable de las actividades relacionadas con la exportación de mercancías desde Colombia.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>El departamento comercial envía documentos al departamento de exportaciones para su revisión, si existen faltantes el auxiliar debe comunicarle al cliente</p> <p>Previo a la reserva, la secretaria asigna un No. DO, el cual identificara cada operación</p> <p>Clasificada la exportación, se procede a contactar a una SIA para realizar tramites aduaneros</p> <p>Contacto con la aerolínea para reservar según ruta y destino que el cliente eligió</p> <p>Encabezamiento de guía con los siguientes datos: dirección y razón social del importador y exportador, consignatario, gastos de exportación, fletes, descripción de la mercancía, numero de vuelo, fecha de entrega, forma de pago (PP/CC)</p>	<p>Auxiliar departamento</p> <p>Secretaria</p> <p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO


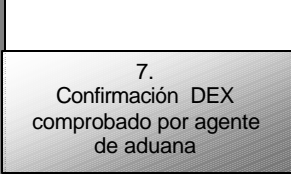
Código TIC.EX.01

Versión 00

EXPORTACIONES AEREAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 2 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		
	<p>El Cliente decide si el transporta la mercancía o lo hace un tercero, de ser así el auxiliar debe solicitar el servicio al proveedor</p>	<p>Auxiliar departamento</p>
	<p>Verificar el numero de comprobación del DEX</p> <p>La mercancía transportadora o el cliente deben entregar la mercancía en la aerolínea. El auxiliar debe llenar el formato de recepción y estado de mercancía</p> <p>El auxiliar verifica el peso y cantidad de piezas de la carga, en compañía de la aerolínea</p> <p>Liquidar la guía con datos suministrados por la aerolínea. Inmediatamente, el auxiliar entrega a SIA DEX comprobado, hoja de peso y AWB liquidada</p> <p>El auxiliar etiqueta la mercancía con los autoadhesivos suministrados por la aerolínea</p> <p>Ante la policía aeroportuaria se reserva turno para inspección antinarcoóticos</p>	



PROCESO OPERATIVO

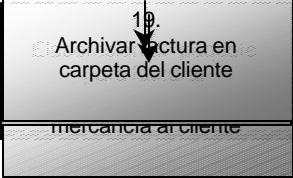
Código TIC.EX.01

Versión 00

EXPORTACIONES AEREAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 3 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">?</p> 	<p>El auxiliar recibe de la SIA el DEX aforado ante la aduana</p> <p>La aerolínea y policía aeroportuaria seleccionan mercancía para revisar y verificar la existencia de narcóticos, explosivos o sustancias prohibidas</p> <p>Entrega de mercancía, con guía y documentos al representante de la aerolínea</p> <p>El auxiliar debe registrar el numero de vuelo en que se despacho la mercancía y el nombre de quien confirma</p> <p>Informar al cliente el despacho de su carga con datos suministrados por la aerolínea</p> <p>Los documentos soportes son entregados a la secretaria para elaborar la factura</p> <p>La factura se anexa a carpeta del cliente y se entrega copia al departamento de contabilidad para su codificación</p>	<p>Auxiliar departamento</p>



TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.

PROCESO OPERATIVO

EXPORTACIONES MARITIMAS

Código	TIC.EX.02
Versión	00
Vigente a partir de:	01.01.03
Página	1 de 3

OBJETO: Describir los pasos para realizar exportaciones de mercancías vía marítima.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición del personal responsable de las actividades relacionadas con la exportación de mercancías desde Colombia.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1. Recepción y revisión de documentos] 1 --> 2[2. Asignación No, DO] 2 --> 3[3. Solicitar tramite de Aduana] 3 --> 5[5. Efectuar la reserva con la naviera] 5 --> 6[6. Coordinar empaque con terceros si se requiere] </pre>	<p>El departamento comercial envía documentos al departamento de exportaciones para su revisión, si existen faltantes el auxiliar debe comunicarle al cliente</p> <p>Previo a la reserva, la secretaria asigna un No. DO, el cual identificara cada operación</p> <p>Clasificada la exportación, se procede a contactar a una SIA para realizar tramites aduaneros</p> <p>Contacto con la aerolínea para reservar según ruta y destino que el cliente eligió</p>	<p>Auxiliar departamento</p> <p>Secretaria</p> <p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

EXPORTACIONES MARITIMAS

Código	TIC.EX.02
Versión	00
Vigente a partir de:	01.01.03
Página	2 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[2] --> B[7. Solicitar anticipo al exportador] B --> C[8. Solicitud de servicio de transporte a terceros o cliente] C --> D[9. Enviar documentos a representante en puerto o SIA] D --> E[10. Atender la solicitud de anticipo del representante en puerto] E --> F[11. Seguimiento de la carga por vía terrestre] F --> G[12. Solicitar reporte de llegada de carga a puerto] G --> H[13. Verificación de la entrega de mercancía a SIA] </pre>	<p>Enviar solicitud al exportador anticipo del dinero para gastos</p> <p>El Cliente decide si el transporta la mercancía o lo hace un tercero, de ser así el auxiliar debe solicitar el servicio al proveedor</p> <p>Envío de Backline o factura pro forma al representante en puerto</p> <p>El auxiliar notificara la llegada de la solicitud de anticipo del representante ante el departamento contable para su debida codificación y aprobación</p> <p>Solicitar al transportista reporte de estado y ubicación de la carga</p> <p>El auxiliar debe solicitar al representante reporte de la llegada de la carga al puerto</p>	<p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.EX.02

Versión 00

EXPORTACIONES MARITIMAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 3 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">2</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">14. Confirmación salida del buque con naviera</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">15. Aviso de salida de mercancía al cliente o agente</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">16. Solicitar a la SIA devolución de documentos y soportes</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">17. Elaboración de paquete para facturar</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">18. Archivar factura en carpeta del cliente</div> </div>	<p>El auxiliar debe confirmar la salida del buque, debe registrar el numero de buque en que se despacho la mercancía y el nombre de quien confirma</p> <p>Informar al cliente el despacho de su carga con datos suministrados por la naviera</p> <p>El auxiliar debe solicitar la devolución de los documentos y soportes de pago. Si es necesario algún requerimiento especial, debe enviar copia de los documentos al agente.</p> <p>Los documentos soportes son entregados a la secretaria para elaborar la factura</p> <p>La factura se anexa a carpeta del cliente y se entrega copia al departamento de contabilidad para su codificación</p>	<p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.IM.01

Versión 00

IMPORTACIONES AEREAS

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 2

OBJETO: Describir los pasos para realizar importaciones de mercancías vía aérea.

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición del personal responsable de las actividades relacionadas con la importación de mercancías hacia Colombia.

PROCEDIMIENTO:

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>1</p> <p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>1. Recepción y revisión de documentos</p> <p>↓</p> <p>2. Asignación No, DO</p> <p>↓</p> <p>3. Enviar Prealerta</p> <p>↓</p> <p>4. Seguimiento de la carga hasta destino</p> <p>↓</p> <p>5. Solicitar valor de liberación a aerolínea</p>	<p>El departamento comercial envía documentos al departamento de importaciones para su revisión, si existen faltantes el auxiliar debe comunicarle al cliente</p> <p>Previo a la reserva, la secretaria asigna un No. DO, el cual identificara cada operación</p> <p>El prealerta es el anuncio de salida de la carga. Si el negocio es generado en Colombia, el auxiliar debe dar instrucciones de contacto al agente</p> <p>Contacto a aerolínea para informarse sobre No. de vuelo y AWB</p> <p>Solicita a la aerolínea el valor de la liberación de la carga para codificación y autorización contable</p>	<p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.IM.01

Versión 00

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 2 de 2

IMPORTACIONES AEREAS

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">6. Reclamo de documentos a aerolínea</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">7. Elaborar paquete de soportes para emitir factura</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">10. Imprimir reporte consolidado y copias de facturas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">12. Recibir pago factura del cliente</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">13. Archivo departamento</p>	<p>El auxiliar debe solicitarle al tramitador en aeropuerto el reclamo de documentos en aerolínea</p> <p>Los documentos soportes son utilizados para elaborar la factura</p> <p>La factura se anexa a carpeta del cliente junto con copia de consolidado, se entrega copia al departamento de contabilidad para su codificación</p> <p>Cuando se confirma pago del cliente se le entregan los documentos</p> <p>Las copias se archivan en el departamento</p>	<p>Auxiliar departamento</p>



PROCESO OPERATIVO

Código TIC.IM.02

Versión 00

IMPORTACIONES MARÍTIMAS LCL , FCL y CO-LOADER

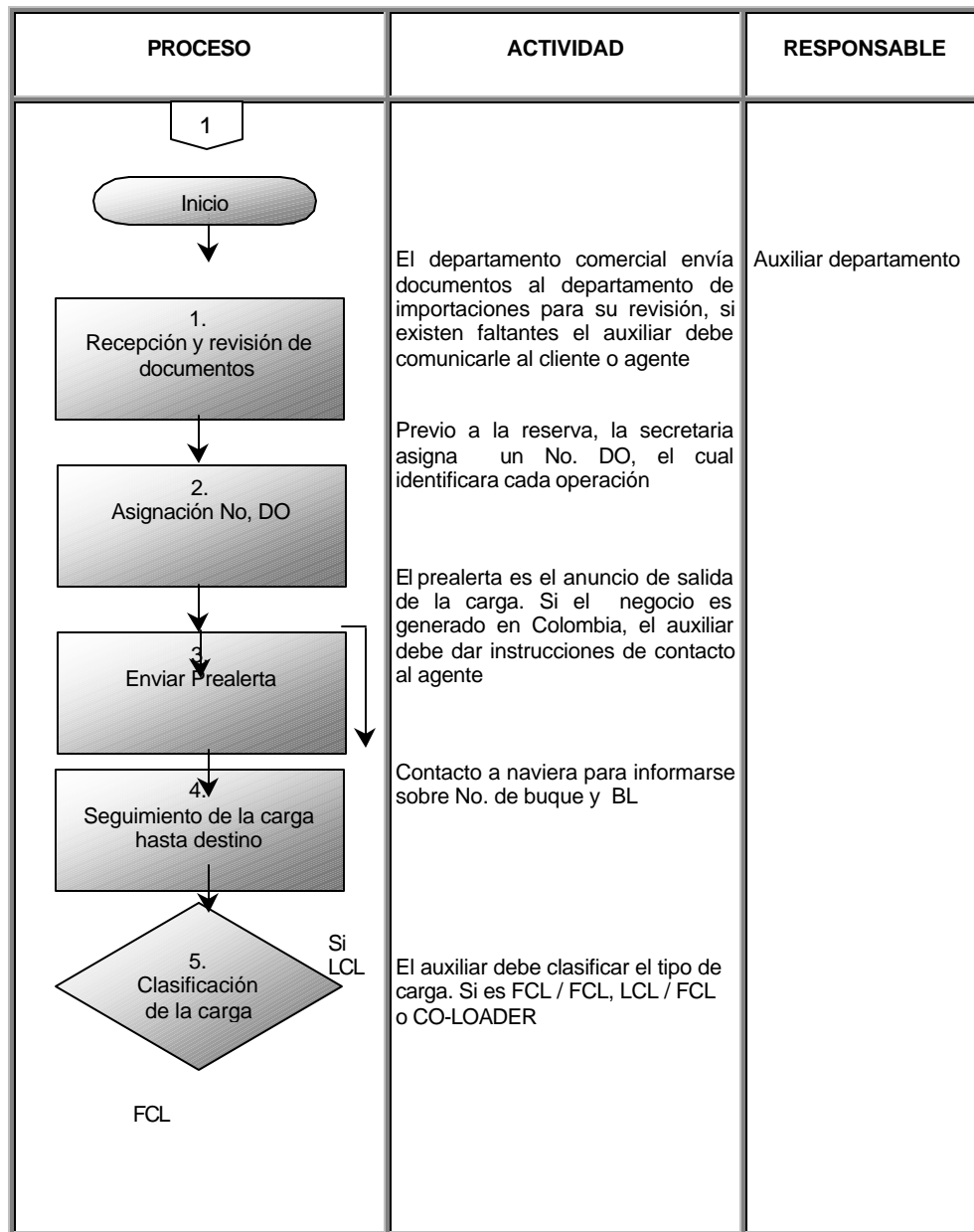
Vigente a partir de: 01.01.03

Página 1 de 3

OBJETO: Describir los pasos para realizar importaciones de mercancías permanentes vía marítima LCL / FCL, FCL / FCL y CO-LOADER

ALCANCE: Este procedimiento esta a disposición del personal responsable de las actividades relacionadas con la importación de mercancías hacia Colombia.

PROCEDIMIENTO:





PROCESO OPERATIVO

IMPORTACIONES MARÍTIMAS LCL , FCL y CO-LOADER

Código	TIC.IM.02
Versión	00
Vigente a partir de:	01.01.03
Página	2 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Si LCL</p> <p>Si FCL</p> <p>6. Radicación para FCL</p> <p>7. Radicación con CO-LOADER</p> <p>8. Coordinación con funcionarios o entidad en puerto</p> <p>9. Solicitar anticipo a cliente o agente</p> <p>10. Aviso de llegada del buque a cliente o consignatario</p> <p>11. Solicitar factura a naviera, agente o CO-LOADER</p> <p>12. Pago factura naviera o agente portuario</p>	<p>Enviar solicitud al importador anticipo del dinero para gastos</p> <p>Informar al cliente la llegada de su carga con datos suministrados por la naviera</p> <p>El auxiliar solicitara las facturas de las cuentas por pagar a terceros</p> <p>El auxiliar notificara la llegada de las facturas de la naviera, agente o co-loader ante el departamento contable para su debida codificación y autorización de pago</p>	



TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.

PROCESO OPERATIVO

IMPORTACIONES MARÍTIMAS LCL , FCL y
CO-LOADER


Código TIC.IM.02

Versión 00

Vigente a partir de: 01.01.03

Página 3 de 3

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD Start([?]) --> 13[13. Solicitar liberación de documentos master] 13 --> 14[14. Elaborar paquete de soportes para emitir factura] 14 --> 15[15. Imprimir reporte consolidado y copias de facturas] 15 --> 16[16. Recibir pago factura del cliente] 16 --> 17[17. Archivo departamento] </pre>	<p>Diligenciar el formato de liberaciones y enviarlo</p> <p>Los documentos soportes son utilizados para elaborar la factura</p> <p>La factura se anexa a carpeta del cliente junto con copia de consolidado, se entrega copia al departamento de contabilidad para su codificación</p> <p>Cuando se confirma pago del cliente se le entregan los documentos</p> <p>Las copias se archivan en el departamento</p>	<p>Auxiliar departamento</p>

 <p data-bbox="391 195 581 222">TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p data-bbox="727 170 954 197">MANUAL DE CALIDAD</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1036 107 1279 134">Código</td> <td data-bbox="1284 107 1425 134">TIC.MC.01</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1036 142 1279 170">Versión</td> <td data-bbox="1284 142 1425 170">00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1036 178 1279 205">Vigente a partir de</td> <td data-bbox="1284 178 1425 205">01.01.03</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1036 214 1279 241">Pagina</td> <td data-bbox="1284 214 1425 241">1 de38</td> </tr> </table>	Código	TIC.MC.01	Versión	00	Vigente a partir de	01.01.03	Pagina	1 de38
Código	TIC.MC.01									
Versión	00									
Vigente a partir de	01.01.03									
Pagina	1 de38									


INTRODUCCIÓN

El presente manual de gestión de calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. presenta las guías a través de las cuales se rige el sistema de gestión de calidad de la organización.

Fue elaborado y documentado con el propósito de evidenciar el enfoque hacia el cliente y la búsqueda del mejoramiento de los procesos ejecutados en la empresa.

Este manual se restringe para uso interno de la compañía. Sin embargo, puede ser utilizado para presentaciones que lo requieran.

Este manual comprende las directrices de la calidad de la empresa, y adicionalmente contiene los “ debe “ de la organización para el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	2 de38

CAPITULO 1 SOBRE LA EMPRESA

1.1. PRESENTACIÓN POR LA PRESIDENCIA


El manual de calidad enuncia los métodos empleados por TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., para asegurar la calidad en la prestación de sus servicios de transporte internacional de mercancías, consolidación, transporte de menajes y otros servicios especiales; y de esta manera afianzar la credibilidad de sus clientes y proveedores que ha mantenido durante los años de su operación.

El manual de calidad esta fundamentado en la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9000:2000, específicamente la norma ISO 9001:2000 "Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos."

El objetivo del manual es ser documento de referencia, donde se consigna la declaración de política de la organización. Incluye la estrategia de calidad global de la empresa, junto con los enunciados sobre la manera en la que se instrumentarán los requerimientos de la ISO 9000 en circunstancias particulares de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.

La junta directiva de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. se compromete a cumplir y exigir la aplicación de las disposiciones establecidas en el manual desde enero de 2003 fecha de su implementación, para lo cual tomará las medidas necesarias para corregir y prevenir las fallas de la calidad, así como también de fomentar su mejoramiento.

SAMUEL MEDINA GAMA
Representante Legal

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	3 de38

1.2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. presenta las disposiciones que se han diseñado para demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y para aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.


El manual documenta el Sistema de Gestión de Calidad, definiendo el conjunto de responsabilidades, métodos, recursos, funciones y elementos que permiten reforzar la confianza de sus clientes, para cumplir con las especificaciones del servicio de transporte internacional de mercancías.

Este documento sirve como guía para conocer, administrar y aplicar el Sistema de Gestión de Calidad, y hace referencia a los elementos documentados: Procedimientos, Formatos y otros manuales.

1.3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Traslados Internacionales Carga Ltda. es una organización familiar fundada por la Sra. Gloria Marín en 1996 con sede en Bogotá y Medellín. Es una compañía especializada en transporte aéreo y marítimo, así como todos los servicios relacionados con el comercio exterior.

En la actualidad, Traslados Internacionales Carga Ltda. es reconocida en el ámbito nacional e internacional como una de las empresas más confiables y experimentadas en la prestación del servicio de manejo de carga, debido a la experiencia de su Gerente General, Gloria Marín, con más de 25 años de experiencia en esta actividad.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	4 de38

1.3.1. Constitución y Modificaciones

Traslados Internacionales Carga Ltda. opera con Código IATA 76-1-0012 desde Junio de 1.997 y se constituyo el 20 de Septiembre de 1996 mediante Escritura Pública No.3578 y registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el No. 556102.


1.3.2. Servicios

La sociedad tiene por objeto social:

- ✓ Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transportes propios de su actividad.
- ✓ El ejercicio de la actividad de comisionista y agente general de transportes aéreos, marítimos, fluviales y terrestres para toda clase de carga, tales como muebles enseres, materias primas, artículos o mercancías de importación y exportación.
- ✓ Coordinar el manejo de carga mediante la utilización de los distintos medios de transporte comercial a través de contenedores o cualquier otro medio de unitarización bajo la modalidad reconocida como transporte combinado o como transporte multimodal.
- ✓ Presentar y/o agenciar en su propio nombre sociedades nacionales o extranjeras que tengan objetivos sociales afines o complementarios.

1.3.3. Organigrama y Sedes

Traslados Internacionales Carga Ltda. es una es una empresa compuesta por tres Gerencias: Gerencia General, Gerencia Operativa y Gerencia Administrativa y Financiera. La primera se encarga de los asuntos globales de la compañía. La segunda coordina las actividades de los departamentos de exportaciones e importaciones, y la última de la regulación de los departamentos de contabilidad y asuntos administrativos. En la actualidad cuenta con 10 empleados directos en Bogotá y 5 en Medellín. (Ver Anexo 1).

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	5 de38

1.3.4. Recursos Físicos

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. cuenta con oficinas en Bogotá y Medellín. Por tratarse de ser una empresa prestadora de servicios, su operación se respalda con diferentes tecnologías de información:


- Telecomunicaciones: cuenta con Avanteles, Celulares, una central DBS de 24 líneas, 9 líneas telefónicas adicionales.
- Herramientas computacionales: hardware (9 computadores) y software (Sistema Operativo Windows, aplicaciones de Office y Lotus Smart, Sistema de Facturación y Contabilidad, Conexión a Internet) que soportan sus operaciones, y por medio de las cuales transportan información con los clientes y usuarios.

Las instalaciones donde se encuentran las oficinas son de fácil acceso y se ubican muy cerca del aeropuerto y la zona franca, lo que facilita el movimiento de los funcionarios en su radio de acción. De la misma manera, todos los funcionarios cuentan con los elementos necesarios como espacios de trabajo adecuados con escritorios, calculadoras, maquinas de escribir, archivos y otros dispositivos que facilitan la ejecución de sus tareas.

1.3.5. Capacidad Financiera

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. cuenta con un patrimonio de 543 millones de pesos. Tiene provisiones del 32% de su patrimonio, para el pago de sus acreedores y cuenta con una cartera que corresponde al 42% del mismo que corresponde a la baja rotación de cuentas de algunos clientes como los cultivos de flores, los cuales hacen efectivos sus pagos a 90 días.

A pesar de ello, TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. es una empresa sólida financieramente por contar con capital necesario para operar y respaldar sus obligaciones. Por otro lado, cuenta con pólizas de aseguramiento para cubrir riesgo en el

 <p data-bbox="391 195 581 222">TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p data-bbox="727 170 954 197">MANUAL DE CALIDAD</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1040 107 1279 134">Código</td> <td data-bbox="1284 107 1425 134">TIC.MC.01</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 142 1279 170">Versión</td> <td data-bbox="1284 142 1425 170">00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 178 1279 205">Vigente a partir de</td> <td data-bbox="1284 178 1425 205">01.01.03</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 214 1279 241">Pagina</td> <td data-bbox="1284 214 1425 241">6 de38</td> </tr> </table>	Código	TIC.MC.01	Versión	00	Vigente a partir de	01.01.03	Pagina	6 de38
Código	TIC.MC.01									
Versión	00									
Vigente a partir de	01.01.03									
Pagina	6 de38									

manejo de mercancías, lo que la hace más confiable a la hora de ser elegida por los clientes.


1.3.6. Clientes Importantes

En la actualidad, entre los clientes más importantes están:

- ✓ Grupo Chía
- ✓ Savannah Tropical Fish
- ✓ Grupo Jade
- ✓ IBM

Entre los Eventos Especiales y Conciertos más importantes están:

- ✓ Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá
- ✓ David Copperfield
- ✓ Fito Paez
- ✓ Shakira
- ✓ Metallica
- ✓ UB 40
- ✓ Miguel Bose y Ana Torroja

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	7 de38

CAPITULO II MANEJO DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1. CONTROL DE ELABORACIÓN


El manual de calidad se ha elaborado considerando los requisitos para el control de documentos establecido en el numeral 4.2.2. de la Norma ISO 9001:2000, aplicando los principios básicos de la normalización:

- ✓ Consenso y representatividad de las áreas que componen la organización.
- ✓ Unidad de criterio.
- ✓ Acuerdo cliente – proveedor.
- ✓ La racionalización, eficiencia y eficacia.

El manual es elaborado y redactado por el líder de proyecto, revisado por el Comité de Calidad y aprobado por la Gerencia General, aplicando los lineamientos establecidos en la norma ISO 10013. Directrices para elaborar manuales de calidad.


El líder de proyecto debe encargarse de administrar la información obtenida de la realización de tareas y actividades asignadas a todos los funcionarios de la organización y redactar el borrador que será evaluado por el Comité y aprobado por la Gerencia General.

Esta información debe ser normalizada y recopilada para generar un primer borrador, que luego de ser corregido, será revisado nuevamente para ser aprobado finalmente por la Gerencia General. Esto para garantizar la coherencia entre las actividades de la organización y los métodos que utiliza en su día a día para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

 <p data-bbox="391 195 581 222"> TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. </p>	<p data-bbox="727 170 954 197">MANUAL DE CALIDAD</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1040 107 1279 134">Código</td> <td data-bbox="1287 107 1425 134"><u>TIC.MC.01</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 144 1279 172">Versión</td> <td data-bbox="1287 144 1425 172"><u>00</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 182 1279 210">Vigente a partir de</td> <td data-bbox="1287 182 1425 210"><u>01.01.03</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 220 1279 247">Pagina</td> <td data-bbox="1287 220 1425 247"><u>8 de38</u></td> </tr> </table>	Código	<u>TIC.MC.01</u>	Versión	<u>00</u>	Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>	Pagina	<u>8 de38</u>
Código	<u>TIC.MC.01</u>									
Versión	<u>00</u>									
Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>									
Pagina	<u>8 de38</u>									

2.2. CONTROL DE DIFUSIÓN Y ACTUALIZACION

La edición, registro, distribución, entrega y cambios del manual están documentados en la norma general de manejo documental NG.00. Esta norma aplica para todas los formatos, manuales e instructivos de manejo interno de la organización.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	9 de38

CAPITULO III COMITÉ DE CALIDAD

3.1. GENERALIDADES


TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. a partir de su compromiso con la calidad, ha decidido implementar la norma ISO 9001:200 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Para tal efecto, se constituyo un Comité de Calidad integrado por un miembro de la alta dirección, un funcionario y un líder de proyecto.

El objetivo de conformar este comité es el apoyo y monitoreo de las actividades relacionadas con el Sistema de gestión de Calidad en la organización, para avalar las buenas prácticas y facilitar el mejoramiento de las mismas.

3.2. FUNCIONES

Tal como lo exige la norma en el numeral 1.4.2.4. Sistema de Gestión de Calidad, la organización a través de su comité de calidad se compromete a:

- ✓ Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación y control de estos procesos son eficaces.
- ✓ Realizar el seguimiento, medición y análisis de procesos.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y promover aquellas dirigidas a la mejora continua de estos procesos.
- ✓ Identificar y revisar las necesidades de sus clientes internos y externos.
- ✓ Evaluar y revisar el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	10 de 38


De la misma forma la Dirección se compromete a:

- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.
- ✓ Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente como los legales y reglamentarios.
- ✓ Hacer extensiva la misión, visión y objetivos de la compañía.
- ✓ Llevar a cabo las revisiones que se requieran.

3.3. FRECUENCIA DE LAS REUNIONES

Bimestralmente se deben reunir los miembros del Comité de Calidad y la Gerencia General para tratar temas propuestos por el Comité o cualquier miembro de la organización.

De la misma forma, semestralmente se debe revisar el mapa del Sistema de Gestión de Calidad, métodos, actividades y resultados de los planes de acción ejecutados durante el semestre. Esta reunión debe contar con la asistencia de todos los miembros involucrados.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	11 de 38

CAPITULO IV DIRECTRICES DE CALIDAD

Como resultado de la revisión del análisis estratégico y teniendo en cuenta las expectativas y valoración del servicio de los clientes y usuarios de la compañía, se establecieron las directrices de calidad. Estas comprenden la misión, visión, objetivos generales, objetivos de calidad y política de calidad.

En reunión del 01 de octubre, los miembros del Comité de Calidad y la Gerencia General aprobaron la misión, visión, políticas y objetivos de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.


Así mismo se estableció que se harán extensivas mediante la presentación por la alta dirección, la ubicación en zonas visibles y el manual de calidad entregado a cada miembro de la organización.

MISIÓN

Proporcionar un servicio integral y de calidad de transporte de carga internacional apoyados en personal altamente calificado y agentes idóneos en el exterior, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los objetivos de nuestra compañía.

VISIÓN

Ser una empresa líder en la prestación de servicios asociados a todas las modalidades de transporte de carga internacional, esforzándonos por comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes externos e internos.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	12 de38

OBJETIVOS GENERALES DE LA EMPRESA


- Proporcionar al cliente un servicio oportuno y amable, con información veraz y en el menor tiempo posible.
- Identificar y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Mantener un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo adecuado y satisfactorio de las labores.
- Producir utilidades que satisfagan a los accionistas.
- Generar un sentido de pertenencia que conduzca al logro de los objetivos de todos los miembros de la organización.
- Mejorar continuamente el desempeño de la organización.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar la satisfacción del cliente mediante la utilización eficaz de los recursos y ofrecer una respuesta rápida a sus solicitudes.
- Asesorar al cliente sobre los requerimientos, términos y procesos del servicio.
- Integrar y alinear los procesos para la mejora y la calidad del servicio.
- Desarrollar una relación sinérgica con los proveedores.
- Capacitar al personal para trabajar en el mejoramiento del desempeño de la organización.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de Traslados Internacionales Ltda. capacitar a su personal para entregar a nuestros clientes un servicio integral y oportuno, correspondiente a sus necesidades y expectativas actuales y futuras, garantizando el cumplimiento de sus requerimientos en todos nuestros procesos.

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	13 de 38


CAPITULO V OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTION

Siguiendo las directrices de calidad enunciadas anteriormente, TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. establece y aplica los objetivos generales y de calidad con el fin de efectuar un seguimiento al cumplimiento de las políticas y el alcance de los planes de acción planeados y ejecutados.

Estos indicadores deben ser revisados semestralmente conjuntamente por el Comité de Calidad y la Gerencia General para evaluar el impacto de las acciones en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, como para actualizar los indicadores, objetivos y metas de acuerdo con el análisis estratégico y las políticas de la organización.

De la misma forma, se evaluará el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y se diseñarán acciones para implementar en el mejoramiento continuo.

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	REGISTRO	META	RESPONSABLE
Aumentar la satisfacción del cliente mediante la utilización eficaz de los recursos y ofrecer una respuesta rápida a sus solicitudes	No. de quejas de clientes	Formato de quejas	90% de Clientes satisfechos	Gerencia Operativa Comité de Calidad
	Promedio ponderado de las encuestas aplicadas a clientes externos	Formato encuestas clientes externos	90% del puntaje máximo	
Asesorar al cliente sobre los requerimientos, términos y procesos del servicio	No de quejas de clientes	Formatos de quejas	90% de Clientes satisfechos	Gerencia Operativa
	No. multas aplicadas	Formato de acción preventiva y correctiva	0 multas	Gerencia Administrativa y Financiera
Integrar y alinear los procesos para la mejora y la	Promedio ponderado de las encuestas	Formato encuestas clientes internos	90% del puntaje máximo	Gerencia General Gerencia Operativa

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	14 de 38

calidad del servicio	aplicadas a clientes internos No. servicios no conformes	Formato servicios no conformes	Mínimo 90% de servicios conformes	Gerencia Administrativa y Financiera Comité de Calidad
Desarrollar una relación sinérgica con los proveedores	No. de no conformidades con proveedores No. servicios suministrados por proveedor	Formato acciones preventivas y correctivas No. de Ordenes y Contratos Total Servicios Conformes /Total Servicios	Mínimo 90% de servicios conformes 90% de Cumplimiento de proveedores	Gerencia Operativa Auxiliares Gerencia Administrativa y Financiera Gerencia General Gerencia Operativa Gerencia Administrativa y Financiera Comité de Calidad
Capacitar al personal para trabajar en el mejoramiento del desempeño de la organización	No. de capacitaciones realizadas No. de necesidades de capacitación	Formato capacitación del personal	90% de Cumplimiento de capacitaciones planeadas	Gerencia Administrativa y Financiera

Para la medición del cumplimiento de los objetivos generales, se plantearon los siguientes indicadores:


OBJETIVO GENERAL	INDICADORES	REGISTRO	META	RESPONSABLE
Proporcionar al cliente un servicio oportuno y amable, con información veraz y en el menor tiempo posible,	No. de quejas de clientes Promedio ponderado de las encuestas aplicadas a clientes externos	Formato de quejas Formato encuestas clientes externos	90% de Clientes satisfechos 90% del puntaje máximo	Gerencia General Gerencia Operativa Gerencia Administrativa y Financiera Comité de Calidad



MANUAL DE CALIDAD

Código	TIC.MC.01
Versión	00
Vigente a partir de	01.01.03
Página	15 de 38

Identificar y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes	No de cotizaciones aceptadas	Formato de informes de seguimiento	60% de cotizaciones aceptadas	Gerencia Operativa
	No. de clientes nuevos y antiguos	Formato de informes de seguimiento	Crecimiento del 10% de clientes nuevos	Gerencia Operativa
Mantener un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo adecuado y satisfactorio de las labores	Promedio ponderado de las encuestas aplicadas a clientes internos	Formato encuestas clientes internos	80% de puntaje máximo	Comité de Calidad Gerencia Administrativa y Financiera
	No. servicios no conformes	Formato servicios no conformes	Mínimo 90% de servicios conformes	Auxiliares por departamento
Producir utilidades que satisfagan a los accionistas	Utilidades Operativas y Netas	Balance General P&G Flujo de Caja	Crecimiento de utilidades del 7% anual	Gerencia Administrativa y Financiera
Generar un sentido de pertenencia que conduzca al logro de los objetivos de todos los miembros de la organización	No de reuniones generales	Actas de reuniones	100% de cumplimiento de reuniones programadas	Comité de Calidad Gerencia Administrativa y Financiera
	No de multas aplicadas	Requerimientos atendidos	0 multas	Auxiliares por departamento
	Promedio ponderado de las encuestas aplicadas a clientes internos	Formato encuestas clientes internos	90% del puntaje máximo	Comité de Calidad Gerencia Administrativa y Financiera
Mejorar continuamente el desempeño de la organización	No de reuniones de Comité de Calidad	Actas de reuniones	100% de cumplimiento de reuniones programadas	Gerencia General Gerencia Operativa Gerencia Administrativa y Financiera
	Cumplimiento de las metas y cronograma de actividades ejecutadas	Ejecución de planes de acción	90% de cumplimiento en ejecución de cronograma	Comité de Calidad

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	16 de 38

CAPITULO VI DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA es una empresa compuesta por tres Gerencias: Gerencia General, Gerencia Operativa y Gerencia Administrativa y Financiera. La primera se encarga de los asuntos globales de la compañía. La segunda coordina las actividades de los departamentos de exportaciones e importaciones, y la última de la regulación de los departamentos de contabilidad y asuntos administrativos.

Sus operaciones están asociadas con el transporte de mercancías a nivel nacional e internacional y el agenciamiento aduanero para el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. En la actualidad cuenta con 10 empleados directos en Bogotá y 5 en Medellín.

6.1 ORGANIGRAMA


El personal de la organización esta organizado como lo muestra el organigrama consignado en el Anexo No.1.

6.2 MANUALES DE FUNCIONES

Con el propósito de definir las responsabilidades y autoridades de cada cargo en TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. se establecieron y elaboraron manuales de funciones indicando los parámetros para cada cargo:

- ✓ Cargo dentro de la compañía
- ✓ Responsabilidades asignadas
- ✓ Recursos asignados para el cumplimiento de sus tareas
- ✓ Comités a los que pertenece


Los cargos establecidos dentro de la organización son: Gerente General, Gerente Administrativo y Financiero, Gerente Operativo, Gerente Regional, Contador, Jefe de Departamento (Importaciones y Exportaciones), Auxiliares de Departamento (Importaciones, Exportaciones, Contabilidad y Administrativo), Líder de Calidad y

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	17 de 38



Mensajero. Para la documentación de los manuales se siguió el formato que se muestra a continuación:

	MANUAL DE FUNCIONES	Código Versión Vigente a partir de Página	TIC.MF.01 00
Nombre del Cargo Jefe Inmediato Personal a Cargo	Departamento		
Objetivo del Cargo			
<i>Misión del Cargo</i>			
Herramientas de Trabajo			
<i>Recursos disponibles para desempeñar tareas asignadas</i>			
Otros:			
Relaciones Internas		Actividades y responsabilidades	
Participación en Comités		Se enumeran responsabilidades, tareas y funciones	
Cargo		Se enumeran responsabilidades, tareas y funciones	
_____		_____	
Gerente Admón. y Financiero	Jefe Inmediato	Funcionario	

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	18 de 38

CAPITULO VII SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD


7.1. MAPA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad comprende las funciones, actividades, responsables, procesos y recursos presentados en este manual para el aseguramiento de la calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. Esta soportado por el manual de procedimientos, la norma general para el manejo documental y otras formas y formatos que documentan el sistema y definen de manera detallada las estrategias y políticas de la organización para el desarrollo de sus operaciones y el cumplimiento de sus objetivos.

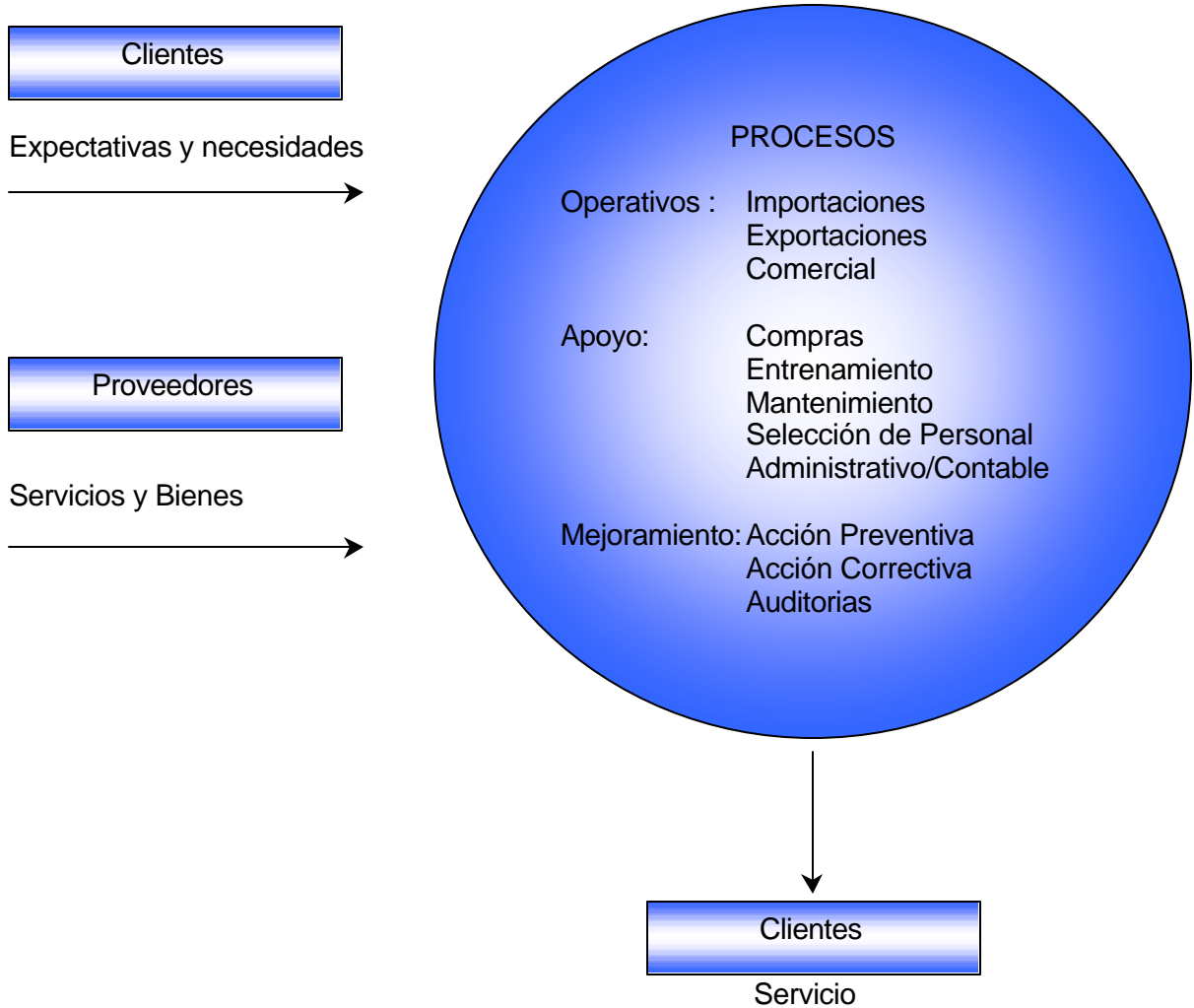
Los procesos identificados se dividen en:

- ✓ **Procesos Operativos:** Importaciones y exportaciones de mercancías. Entendidos como aquellos macro que la organización lleva a cabo para alcanzar sus objetivos, comprenden los procedimientos operativos desde la petición del cliente hasta la entrega del servicio.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** Todos los procesos que apoyan la actividad operativa. Comprende los relacionados con administración de personal y manejo financiero.
- ✓ **Procesos de Mejoramiento:** Son todos aquellos que hacen parte del mejoramiento continuo de la organización. Comprende acciones correctivas y preventivas.

Las entradas del sistema obedecen por un lado a las solicitudes de los clientes apoyados en expectativas y necesidades y por otro a los servicios y bienes ofrecidos por proveedores. TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. transforma estas necesidades mediante los bienes y servicios entregados por el proveedor para la entrega final al cliente del servicio, asistencia o requerimiento solicitado.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	19 de 38

El Mapa muestra la relación existente entre cliente, proveedores, procesos y servicio.




7.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

El Sistema de Calidad se encuentra documentado en diferentes niveles:

- ✓ Manual de Calidad

Es el documento de carácter general que contiene la política de calidad y describe el Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Se utiliza como referencia para conocer las instrucciones dadas por TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	20 de 38

LTDA. para satisfacer las necesidades de sus clientes y cumplir los objetivos de la compañía. Cubre la totalidad de los procesos realizados por la empresa. Así mismo presenta información detallada sobre los elementos que componen el Sistema de Gestión de Calidad.

✓ Manual de Procedimientos

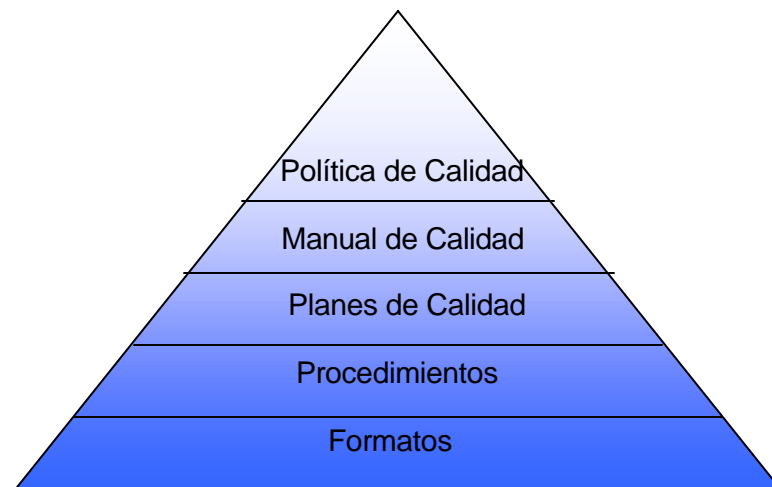
Documento que contiene de manera específica las actividades, responsables y descripción de procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Incluye el objetivo y el alcance por procedimiento.


✓ Formatos

Documentos escritos que al ser diligenciados se convierten en registros. Los formatos son evidencia objetiva del cumplimiento de algunos elementos del sistema. Cumplen con la función de suministrar información de las actividades realizadas, los objetivos alcanzados y las acciones tomadas frente a problemas presentados en la prestación del servicio. Adicionalmente, muestra la veracidad de la información de hechos ocurridos a través de la observación, medición y ensayo.

7.2.1. Niveles de la Documentación

Los documentos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. están jerarquizados según lo muestra la siguiente pirámide de niveles de documentación:



 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	21 de 38

7.2.2. Control de los Documentos y Registros

Los documentos y registros incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., serán editados, distribuidos y controlados como lo indica la norma general para el manejo documental NG.00.

De la misma forma, se elaboraron formatos para controlar la obsolescencia, responsables y usuarios de los documentos y registros. Contienen la siguiente información:


- ✓ Listado Maestro de Documentos:

CODIGO	NOMBRE	REVISION	FECHA APROBACION	USUARIOS			
				GG	GF	GO	AUX
Código del Documento	Nombre del Documento	Versión actualizada	Fecha de ultima versión				


Este listado es administrado y actualizado por el representante de la dirección. En el consigna el estado de los documentos utilizados por los miembros de la organización, la ultima versión aprobada y revisada y los usuarios.

- ✓ Listado Maestro de Registros:

CODIGO	NOMBRE	UBICACION	ALMACENAMIENTO	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
Código del registro	Nombre del registro	Donde se encuentra	Donde se almacena	Mecanismos y condiciones de protección	Tiempo que el registro esta disponible	Destino final del registro

 <p data-bbox="391 195 581 226"> TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. </p>	<p data-bbox="727 170 954 197">MANUAL DE CALIDAD</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1040 107 1279 134">Código</td> <td data-bbox="1287 107 1425 134"><u>TIC.MC.01</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 144 1279 172">Versión</td> <td data-bbox="1287 144 1425 172"><u>00</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 182 1279 210">Vigente a partir de</td> <td data-bbox="1287 182 1425 210"><u>01.01.03</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 220 1279 247">Pagina</td> <td data-bbox="1287 220 1425 247"><u>22 de38</u></td> </tr> </table>	Código	<u>TIC.MC.01</u>	Versión	<u>00</u>	Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>	Pagina	<u>22 de38</u>
Código	<u>TIC.MC.01</u>									
Versión	<u>00</u>									
Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>									
Pagina	<u>22 de38</u>									

Este listado es administrado y actualizado por el representante de la dirección. En el consigna los códigos, nombres y ubicación de los registros utilizados por los miembros de la organización, la ultima versión aprobada y revisada; las disposiciones de retención, protección, almacenamiento y obsolescencia.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	23 de 38

CAPITULO VIII RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Las directivas de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., se comprometen a promover, desarrollar, facilitar y exigir el cumplimiento de las políticas de calidad de la organización.

Así mismo, la responsabilidad por la calidad de los servicios que presta es de todos los miembros e integrantes de la compañía.


Esta constancia se firma en Bogotá, a los 20 días del mes de diciembre de 2002.

Comuníquese y cúmplase,

SAMUEL MEDINA GAMA
REPRESENTANTE LEGAL

8.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Comité de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. establece e implementa Planes de Calidad para los procesos críticos de la organización del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar que se cumplan las disposiciones y objetivos organizacionales y los requisitos consignados en la norma ISO 9001:2000.

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	24 de 38

Los planes de Calidad fueron elaborados por el Comité de Calidad mediante el registro en el siguiente formato:




		Proceso		Versión	
		Nombre del plan		Fecha	
Consecutivo	Actividades	Recursos	Responsable	Resultados Esperados	Revisión
No. de secuencia	Descripción de las acciones a tomar	Recursos necesarios para realizar actividades	El encargado de ejecutar la actividad	Efectos o consecuencias esperadas de la actividad	El encargado de revisar y verificar el desarrollo de la actividad

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA, se establecieron planes de acción y formatos de inmediata aplicación para los siguientes procesos:

- ✓ Compras (Selección y evaluación de proveedores, producto / servicio conforme)
- ✓ Comercial (Elaboración de cotizaciones y seguimiento al cliente)
- ✓ Acciones Correctivas
- ✓ Acciones Preventivas
- ✓ Entrenamiento y Capacitación

8.3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	25 de 38

El Comité de Calidad y la Gerencia General de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA, ha definido la estructura organizacional de la organización presentada en el numeral 6.1 de este manual.


Específicamente para la calidad se elaboro el cuadro de Matriz de Responsabilidad de Procesos, que se muestra a continuación:

CUADRO DE MATRIZ DE RESPONSABILIDAD NO. ____ FECHA dd/ mm/ aa			
Proceso	Dirige	Ejecuta	Revisa
Nombre del Proceso	El encargado de dirigir el proceso	El encargado de ejecutar el proceso	El encargado de revisar la ejecución y dirección del proceso

8.3.1. Representante de la Dirección

La alta dirección de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., ha nombrado como Representante de la Gerencia al Representante Legal Suplente, con la responsabilidad y autoridad necesaria para desarrollar las siguiente funciones:

- ✓ Representar los intereses de la Gerencia General.
- ✓ Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan actividades que cumplan con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- ✓ Informarle a la Junta Directiva el desempeño, actividades y resultados del Sistema de Gestión de Calidad, para efectos de revisión y elaboración de nuevas propuestas.


 <p data-bbox="391 195 581 222"> TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. </p>	<p data-bbox="727 170 954 197">MANUAL DE CALIDAD</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1040 107 1284 134">Código</td> <td data-bbox="1284 107 1472 134"><u>TIC.MC.01</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 142 1284 170">Versión</td> <td data-bbox="1284 142 1472 170"><u>00</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 178 1284 205">Vigente a partir de</td> <td data-bbox="1284 178 1472 205"><u>01.01.03</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 214 1284 241">Pagina</td> <td data-bbox="1284 214 1472 241"><u>26 de38</u></td> </tr> </table>	Código	<u>TIC.MC.01</u>	Versión	<u>00</u>	Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>	Pagina	<u>26 de38</u>
Código	<u>TIC.MC.01</u>									
Versión	<u>00</u>									
Vigente a partir de	<u>01.01.03</u>									
Pagina	<u>26 de38</u>									

8.3.2. Revisión por la Dirección

El Comité de Calidad, revisa semestralmente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad mediante el examen del cumplimiento de las metas propuestas, el nivel de ejecución de los planes de calidad y la revisión conveniente de los formatos existentes.

Esta revisión se efectuara a partir de los informes de auditoria interna, la matriz de objetivos de calidad y generales, matriz de responsabilidad por proceso, las consecuencias de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, los resultados y comentarios de las encuestas aplicadas a los clientes y de las quejas y servicios no conformes atendidos.

En cada revisión se elaborara un acta donde se registre los temas expuestos, las acciones, los responsables, las fechas para el cumplimiento de las tareas y recursos asignados.

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	27 de 38


CAPITULO IX GESTION DE LOS RECURSOS

9.1. RECURSOS HUMANOS

Para asegurar la competencia con base en la educación, formación, entrenamiento, experiencia y habilidades necesarias para el desempeño satisfactorio de las funciones y responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., se han establecido las competencias y objetivos por cargo, y se han registrado en el siguiente formato de perfil de cargos.



FORMATO DE PERFIL DE CARGOS		Código Versión Vigente a partir de Página	
Fecha de Elaboración: (Fecha de realización del formato) Objetivo del Cargo: (Propósito del cargo)			
Cargo	Educación	Capacitación y Entrenamiento	Experiencia y Habilidades
Nombre del cargo	Estudios realizados y aprobados	Conocimientos teóricos o generales que facilitan competencia en el trabajo	Numero de años de trabajo en el área Destrezas adquiridas

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	28 de 38

Elaborado por: _____ Revisado por: _____


9.2. INFRAESTRUCTURA

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requerimientos establecidos para la prestación de los servicios que ofrece la organización. Esta función es responsabilidad del representante de la dirección.

Para facilitar su labor, se diseñó y aprobó el siguiente formato para la identificación de recursos necesarios en el desarrollo de los procesos de la organización:



FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS		Código Versión Vigente a partir de Página			
RECURSOS POR PROCESO					
Proceso	Infraestructura	Técnicos		Servicios	Humano
		Hardware	Software		


 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	29 de 38

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Para garantizar el mantenimiento de los equipos e infraestructura necesaria para llevar a cabo los procesos, se elabora el cronograma de mantenimiento y la hoja de vida de maquinas.

Cronograma de mantenimiento:




TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS
ACTIVIDADES AÑO _____


EQUIPO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Tipo de Mantenimiento		
													Preventivo	Correctivo	Actualización

Hoja de vida de maquinas:



TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.


HOJA DE VIDA MAQUINAS

	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	30 de 38

Nombre _____ Marca _____ Referencia _____ Código _____			
Fecha	Descripción de la Actividad	Firma Responsable	Proveedor del Servicio
Elaborado por: Revisado por:			

9.3. AMBIENTE DE TRABAJO

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA., determina y administra el ambiente de trabajo apropiado para llevar a cabo las funciones y tareas incluidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Se obtiene retroalimentación del personal mediante la revisión de las encuestas a clientes internos y los registros de servicios no conformes.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	31 de 38

CAPITULO X REALIZACION DEL PRODUCTO


10.1 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA al comprometerse con la calidad implementa los mecanismos para determinar los requisitos especificados por el cliente relacionados con el servicio que están asociados con las actividades de entrega y post-entrega; los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o propuesto, cuando sean conocidos; los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Así mismo, revisa los requisitos relacionados con el servicio. Para ello la organización se compromete a suministrar la información que el cliente requiera previamente a la prestación del mismo por medio de la presentación de ofertas en formatos de cotización que tendrán un manejo interno de preventa y que se les identificara una vez aceptado el negocio con un número de D.O. De la misma forma, los cambios en alguna de las condiciones del servicio requerirán de solicitud escrita del cliente y revisión de la gerencia operativa si se requiere.

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA determina e implementa las disposiciones para la comunicación con el cliente, así:

- ✓ Información del producto: Elaboración de cotizaciones y ofertas de servicio, registros de aviso de llegada, salida y seguimiento de mercancía.
- ✓ Tratamiento de preguntas y cambios: Elaboración de registros de solicitud de cambios en el servicio o solicitudes expresas de clientes.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	32 de 38

- ✓ Retroalimentación del cliente: Realización de encuestas a clientes y revisión de resultados, examen de los servicios no conformes y quejas, y otras formas externas.

10.2 COMPRAS

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. exige a las empresas o personas externas que suministren algún bien o servicio a la organización, el seguimiento y cumplimiento de los niveles apropiados de control de calidad.


10.2.1 Información de Compras

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA ha elaborado e implementado procesos para la selección, evaluación y revisión de sus proveedores de bienes para ejercer el control necesario sobre estos para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000. Este proceso puede ser apreciado en el manual de procedimientos, donde se establece los requisitos de la aceptación del producto, su revisión y verificación.

10.2.2 Subcontratación de Procesos

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA contrata servicios de transporte, embalaje, seguridad, bodegajes y logística para ofrecer un servicio integral al cliente.

Para garantizar la calidad del servicio, TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA. mantiene y alimenta una base de datos de los subcontratistas para acceder fácilmente a la información que se requiera. De la misma forma, la calificación del personal contratado por la organización obedece al plan de calidad apoyado en los perfiles de cargo.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	33 de 38

10.3 PRODUCCION Y SUMINISTRO DE SERVICIO


TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA garantiza la disponibilidad de la información que describa las características y actividades asociadas con el servicio.

La organización ha definido la identificación de todas sus operaciones por número de D.O., el cual será asignado por la secretaria general una vez el gerente operativo haya recibido aceptación de las condiciones del negocio por el cliente y los documentos hayan sido remitidos al departamento interesado. Así mismo, el encargado por departamento ubicará todos los documentos relacionados con el D.O. (Cotizaciones, AWB o B/L, facturas, remisiones, orden de servicio, solicitud de pago a terceros, entre otras) en la carpeta consecutiva del D.O. o embarque que estará disponible en el archivo del departamento, según el tipo de servicio que se este prestando.

10.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE


TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA certifica la calidad en el control, manejo y conservación de la información, mercancías y cualquier otro elemento suministrado por el cliente en calidad de préstamo dentro del desarrollo de la prestación del servicio.

La responsabilidad del cliente es suministrar la información, mercancías y cualquier otro elemento aceptable para la ejecución del servicio. TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA se responsabilizará de la información desde la aceptación de la cotización y entrega de los documentos del cliente, durante la prestación del servicio hasta la entrega de la mercancía. Estos documentos serán conservados en el archivo del departamento en su respectiva carpeta organizado por número de D.O. durante los próximos seis meses, y almacenados en el archivo general de la compañía durante un año adicional.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código Versión Vigente a partir de Pagina</p>	<p>TIC.MC.01 00 01.01.03 34 de38</p>
--	--------------------------	--	--

El control de la recepción de mercancías por parte de cualquier funcionario de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA se ejecutara a través del diligenciamiento del formato de recepción de mercancías, con el fin de verificar las condiciones, especificaciones y cantidad de las piezas de la carga. Allí se especificara el destino inmediato, conexiones de la mercancía y responsable de la recepción para determinar el responsable de la misma en caso de pérdida, daño o deterioro.

Las mercancías y cualquier otro elemento al cuidado de la organización que se encuentren en las bodegas de la compañía contarán con las condiciones especificadas por el cliente de almacenamiento y preservación de los bienes para su entrega. De la misma manera, se especificara a los subcontratistas las condiciones mínimas de almacenamiento, embalaje y preservación de las mercancías si se requiere. Estas condiciones están registradas en el plan de calidad para almacenamiento y preservación de carga.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	35 de 38

CAPITULO XI MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

11.1 SATISFACCION DEL CLIENTE


El Sistema de Gestión de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA esta enfocado hacia el cliente. En todos los procesos de este sistema se maneja un enfoque directo hacia las necesidades y la satisfacción del cliente.

El proceso de aseguramiento de la satisfacción comienza desde la identificación de las necesidades del cliente y los requerimientos legales asociados al servicio, el entendimiento de las mismas y la ejecución de las actividades relacionadas para la entrega final de la mercancía. Estos procesos se encuentran detallados en el manual de procedimientos registrados como procesos operativos.

11.2 AUDITORIA INTERNA

TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA desarrolla e implementa el estudio de las actividades relacionadas con el desempeño de las diferentes áreas de la organización conforme con las disposiciones planificadas y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos.

Las auditorias se realizaran semestralmente por los auditores elegidos en la organización. Será función de los mismos determinar si el Sistema de Gestión de Calidad esta conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma y con los requisitos establecidos por la organización, si se ha implementado y mantenido de manera eficaz las disposiciones implementadas. Ningún auditor podrá auditar su propio trabajo, ni el de su departamento.

 TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.	MANUAL DE CALIDAD	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	36 de 38

Para llevar control sobre esta actividad, el Comité de Calidad ha diseñado un formato para ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el programa de auditoria interna por proceso así:


PROCESO	AUDITOR	FECHA PROGRAMADA	FECHA EJECUCION	OBSERVACIONES
Importaciones				
Exportaciones				
Comercial				
Compras				
Entrenamiento				
Mantenimiento				
Acción Preventiva				
Acción Correctiva				
Selección Personal				
Auditoria				
Medición				

El Auditor líder deberá aplicar las técnicas adecuadas y suministrar los informes a toda la organización que se desprendan de la práctica de estas actividades y el líder de proyecto será el responsable de planificar las auditorias.

La dirección del área auditada deberá asegurar la toma de acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deberán incluir la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la revisión.

Para el monitoreo y medición tanto de los procesos como del servicio, el Comité de Calidad ha propuesto los indicadores señalados en el cuadro de manejo integral consignados en el numeral 5 de este manual.

El proceso detallado se encuentra en el manual de procedimientos bajo el nombre de Auditorias.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código	TIC.MC.01
		Versión	00
		Vigente a partir de	01.01.03
		Página	37 de 38

11.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Para asegurar que el servicio que no es conforme con los requisitos del mismo sea identificado y controlado, TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA ha elaborado con la ayuda de su Comité de Calidad el formato de recepción de quejas y servicios no conformes. El registro de estos deberá ser efectuado por quien reciba la queja o servicio no conforme y revisado por el jefe inmediato. Las instrucciones y el seguimiento de las acciones será responsabilidad del mismo.


Bimestralmente, se revisaran las acciones tomadas frente a cada situación y se verificara caso por caso. Se elaborara planes de calidad y se asignaran tareas si se requiere.

11.4 ANALISIS DE DATOS

El seguimiento de los procesos y el servicio se realizara por medio de herramientas diseñadas por el Comité de Calidad como:

- ✓ Encuestas satisfacción clientes externos
- ✓ Encuestas satisfacción clientes internos
- ✓ Auditorias Internas
- ✓ Auditorias Externas
- ✓ Resultados Indicadores de Gestión Generales y de Calidad (Numeral 5)
- ✓ Evaluación desempeño de cargos
- ✓ Evaluación proveedores

La información obtenida de estas herramientas deberá ser compilada y analizada por el Comité de Calidad previamente reunión con la Gerencia General. En esta reunión se estudiaran los resultados, acciones y planes para el mejoramiento de la organización. Dentro de los planes, se asignaran responsables de las mejoras, el tiempo de ejecución y los encargados de la revisión.

 <p>TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA.</p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Código</p> <p>Versión</p> <p>Vigente a partir de</p> <p>Página</p>	<p>TIC.MC.01</p> <hr/> <p>00</p> <hr/> <p>01.01.03</p> <hr/> <p>38 de38</p>
--	--------------------------	---	---

11.5 MEJORAMIENTO

El Comité de Calidad de TRASLADOS INTERNACIONALES CARGA LTDA ha diseñado tres formatos para llevar registro de las no conformidades y quejas de los clientes, de las acciones correctivas y acciones de mejora. El objetivo consiste en examinar y evaluar la necesidad de tomar acciones adecuadas para el tratamiento de las mismas y eliminar sus causas. Así mismo, se llevara el registro de los resultados de las acciones para determinar el impacto de las acciones ejecutadas.

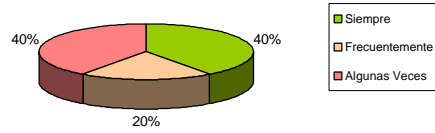
11.5.1 Acciones Correctivas

Con el fin de prevenir la recurrencia de las no conformidades se ha elaborado el proceso Acciones Correctivas. TIC.AC.00. El detalle se encuentra en el manual de procedimientos.

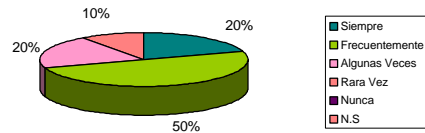
11.5.2 Acciones Preventivas

Para determinar la acción para eliminar causas de no conformidades potenciales y eliminar los efectos de problemas potenciales, se ha diseñado el proceso Acciones Preventivas. TIC.AP.00. El detalle se encuentra en el manual de procedimientos.

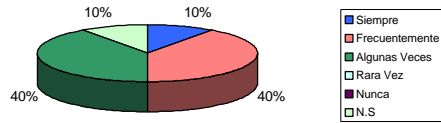
1- Las diferentes areas comprenden los problemas de los demas?



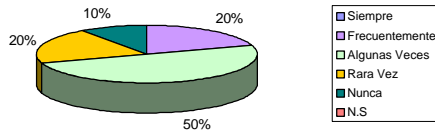
2-Buscamos satisfacer las necesidades de los clientes?



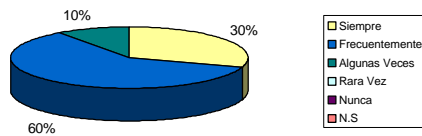
3- Para realizar un trabajo se establecen las directrices generales y claras?



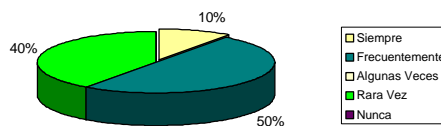
4- La comunicacion entre areas es oportuna?

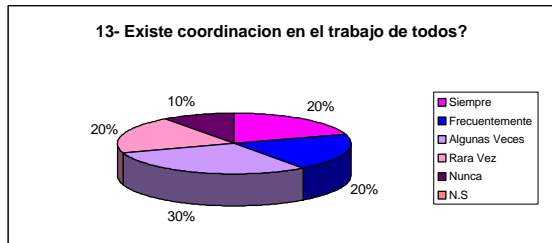
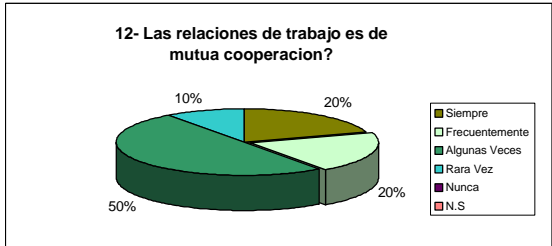
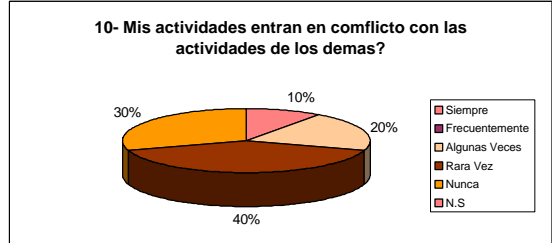
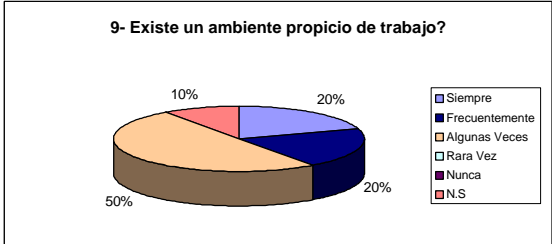
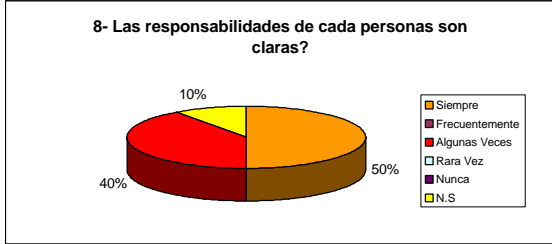
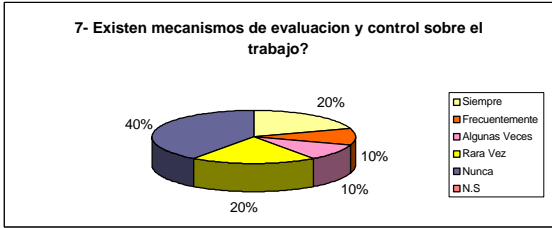


5- Mi jefe tiene conocimiento de las necesidades de mi area de trabajo?

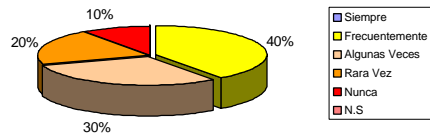


6- Cada area trata de lograr lo mejor para si, olvidandose del resto?

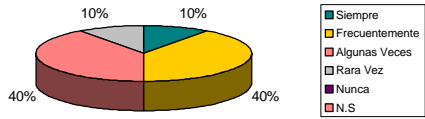




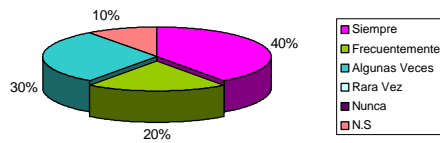
14- La comunicación entre areas es complicada?



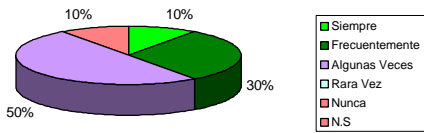
15- El trabajo que recibo de otras areas es de calidad?



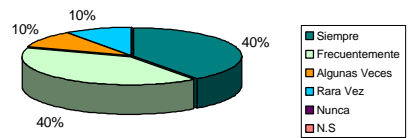
16- Mi jefe me motiva hacia el trabajo a desarrollar?



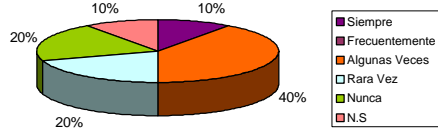
17- Los compañeros de mi area tienen conocimientos necesarios para realizar el trabajo?



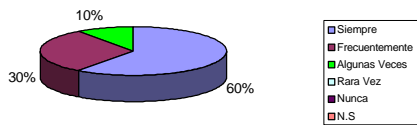
18- En mi area de trabajo existe una relacion clara entre mis funciones y las que desarrollan mis compañeros?



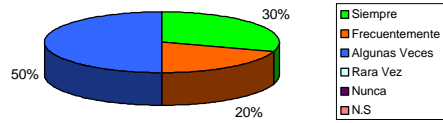
19- Cuando se cometen errores mi jefe tiende a ser duro y buscar culpables?



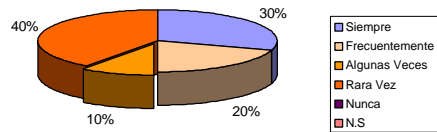
20- El tiempo laboral en la oficina lo utilizo con responsabilidad?



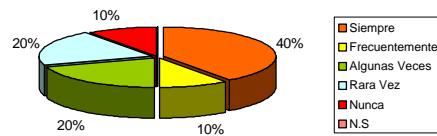
21- Se recibe la induccion necesaria para el desarrollo de funciones?



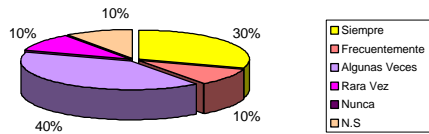
22- En la compañía nos apoyamos porque nos sentimos del mismo equipo?



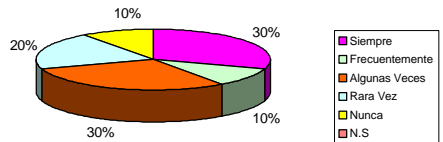
23- Todos mantenemos relaciones basadas en el respeto?



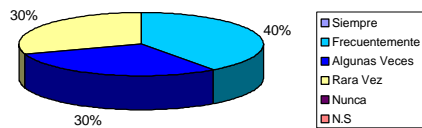
24- Mis superiores reconocen cuando se realiza un buen trabajo?



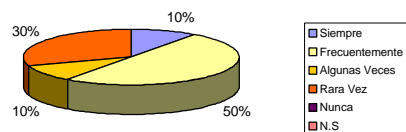
25- La calidad en el trabajo es un interes constante en todos?



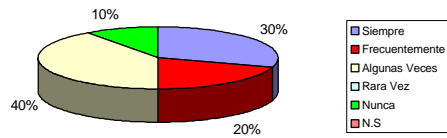
26- Los trabajos solicitados a otras areas se reciben oportunamente?



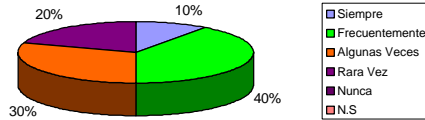
27- Los funcionarios trabajan unicamente por sus propios intereses?



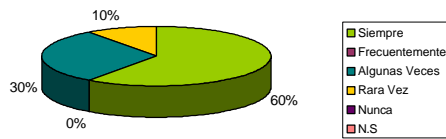
28- Las personas de mi area se encuentran comprometidas con los trabajos a realizar?



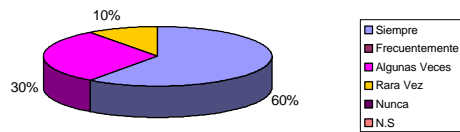
29- La información sobre lo que se espera de las actividades que debo realizar es oportuna?



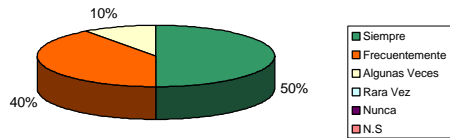
30- Los funcionarios tenemos disposición para aprender?



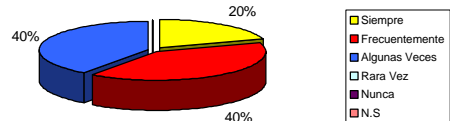
31- Tengo suficiente información sobre las normas y reglas que rigen mi trabajo?



32- El trabajo que realizo me permite estar actualizado y adquirir nuevos conocimientos?



33- Las personas pueden expresar su opinión sin preocuparse por tener problemas?





**TRASLADOS INTERNACIONALES
CARGA LTDA.**

MANUAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD

**Código: TIC.MC.01
Bogotá, Enero de 2003**