

MANUAL DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA

QUALITY MANUAL FOR FREIGHT TRANSPORTATION COMPANY

Larry Cárdenas Rojas
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700513@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El manual de calidad es un documento que gestiona o administra el sistema de calidad de la empresa el cual sirve para indicar la estructura de la calidad de la organización, es decir que es lo que vamos hacer como empresa en cuanto a los procesos del producto o servicio que se ofrecen. El Manual de Calidad por lo consiguiente es un documento único e irrepetible el cual es considerado como una herramienta la cual facilita el manejo dentro de la organización debe tener revisiones para su mejora detectadas por la misma organización o sugeridas por el cliente, En este trabajo se expone mediante un caso de estudio el desarrollar un manual de calidad, que es el documento base para la implementación de la norma ISO 9001:2008 y la estructuración por procesos en una empresa transportadora de mercancías. El demostrar su nivel organizacional y planificación en la realización de sus procesos nos enfoca al seguimiento de la Norma ISO 9001:2008 que es y será el referente básico en esta elección. Esta norma nos hace más competitivos nuestros recursos humanos, técnicos y económicos están en equilibrio y dispuestos para el mejoramiento continuo de la realización del producto. Todo está planeado y cada uno sabe lo que tiene que hacer y cómo. El método adoptado fue descriptivo documental cuya fuente de información fue el personal vinculado a los procesos, Los resultados alcanzados permiten entregar a la empresa de transporte de mercancías un manual de calidad acorde a las necesidades. El resultado de este trabajo fue la elaboración y socialización de un manual de calidad a la organización.

Palabras claves: Manual, Calidad, Transporte, norma, SGC.

ABSTRACT

The quality manual is a document that manages or administers the quality system of the company which serves to indicate the structure of the quality of the organization that is what we do as a company in terms of the processes of the product or service offered. The Quality Manual so therefore is a unique and unrepeatable document which is considered as a tool which facilitates the management within the organization should have reviews for improvement identified by the same organization or suggested by the client, This paper exposed

through a case study to develop a quality manual, which is the base document for the implementation of ISO 9001:2008 and structuring processes in a freight transport company. The demonstrate planning and organizational level conducting focuses on the processes we follow ISO 9001:2008 is and will be the basic reference in this election. This standard makes us more competitive our human, technical and financial resources are in balance and ready for continuous improvement of product realization. Everything is planned and everyone knows what to do and how. The method used was descriptive document whose source of information was the personnel attached to processes, the results obtained allow the company to deliver freight a quality manual according to the needs. The result of this work was the development and socialization of a quality manual to the organization

Keywords: Quality, Manual, Transport, standard, SGC

1. INTRODUCCIÓN

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor.

Para obtener calidad en el producto es necesario hacer cumplir los requisitos de la norma en la empresa y es empezar a trabajar con calidad, también se debe entender que el manual de calidad es la base del sistema y que debe estar en cabeza de la alta dirección, por lo tanto, siguiendo los 3 aspectos básicos que se debencumplir en el manual de calidad el cual se debe ir mejorando poco a poco con lo que se ha estableciendo en la empresa.

Los tres requisitos que exige la ISO 9001:2008 son:

- El alcance de Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de Gestión de Calidad, o referencia a los mismos y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistemas de Gestion de la Calidad.

En el primer requisito se define hasta donde aplica el sistema. En el segundo hacen referencia a los requisitos obligatorios de la ISO 9001:2008. Y en el tercero el mapa de procesos de la organización. Partiendo de esto y cumpliendo con los requisitos de la norma y con un alcance del sistema se llegara al éxito de la organización. Una empresa donde se tiene Calidad.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa objeto de estudio, nace con una particular filosofía de servicio, orientada a la prestación de servicios de transporte, almacenaje y distribución física de productos, con proyección a satisfacer las necesidades en este campo, dentro del territorio de la Comunidad Andina de Naciones, utilizando para ello una excelente red de distribución en Colombia. La organización inicia operaciones en el año 2003 con oficinas en Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura, Medellín y Cali, desarrollando una gran fortaleza dentro de la modalidad de transporte de carga masiva desde y hacia los puertos.

La empresa cuenta con una certificación en la Norma BASC para una Alianza Empresarial con un Comercio Seguro, implementando un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en la empresa con el fin de lograr que las mercancías no sean contaminadas por ninguna sustancia extraña en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

La norma ISO9001:2008 En los tiempos que corren, con menor demanda y mayor competencia, las exigencias de nuestros clientes tienden a ser mayores, Los negocios se ganan o se pierden en la medida que las empresas puedan demostrar su capacidad de lograr la mayor eficacia y eficiencia en la entrega de sus productos. En tiempos difíciles los márgenes para el error son menores, los clientes lo saben y pondrán todo su cuidado en la evaluación y asignación de un trabajo o proyecto a sus proveedores. Optarán por los mejores. Los Mejores en demostrar su nivel organizacional y planificación en la realización de sus procesos. La Norma ISO 9001:2008 es y será el referente básico en esta elección. Esta norma nos hace más competitivos porque nuestros recursos humanos, técnicos y económicos están en consonancia con el presupuesto fijado para la realización del producto. Todo está supervisado y cada uno sabe lo que tiene que hacer y cómo.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIALES

El material de referencia utilizado para la elaboración de este manual de calidad fue:

- **NTC - ISO 9000**, Sistemas de Gestión de Calidad – Definiciones
- **NTC- ISO 9001-2008**, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

- **Registros y documentos de la empresa.**

2.2 MÉTODO

Dentro del marco de los distintos tipos de metodología existentes, el que se logra adaptar al tipo de enfoque que se busco en el desarrollo de este proyecto es el DESCRIPTIVO Y DOCUMENTAL.

Documental: el desarrollo se apoyo en fuentes de carácter documental procesos establecidos por la norma ISO9001:2008, bibliografías (libros), archivos (cartas oficios, circulares, expedientes, etc.).

Descriptiva: se caracterizaron situaciones concretas, para señalar sus particularidades y propiedades. Fue útil ya que se ordeno, agrupo y sistematizo los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Se utilizo un método analítico desintegrando la norma para estudiar en forma intensiva cada uno de sus requisitos.

2.2.1 Estado del Arte en materia de calidad.

La empresa cuenta con una certificación BASC (seguridad y protección al comercio internacional), por temas de mercado competitivo global y teniendo en cuenta que los servicios de transporte son uno de los principales pilares del Desarrollo social y económico de un país y representan una de las actividades con mayor Potencial y mejores perspectivas de desarrollo futuro a nivel nacional. Así Mismo, son una de las principales actividades complementarias al comercio exterior de un País. En efecto, un buen sistema de servicios de transporte es vital para el comercio y por lo tanto en algunos casos, abrir los mercados domésticos hacia la Competencia y permitir que operadores puedan prestar sus servicios sin duda Alguna mejora la calidad de los servicios de transporte. La empresa se ve encaminada a una certificación ISO9001:2008. Para estar en el mercado competitivamente con altos niveles de calidad.

Para la construcción del manual de calidad se realizaron entrevistas, recopilación y análisis de información directamente con la alta dirección, para entender de forma clara su funcionamiento y la documentación que se tenía útil para la construcción del Manual de Calidad.

2.2.2 Análisis de los procesos.

Se analizaron los distintos procesos que intervienen durante la prestación de este servicio y la interacción de los mismos, se entendió su importancia para el logro de sus objetivos. Se identificaron los distintos procesos de apoyo, los procesos estratégicos y los procesos de misionales dentro de la empresa objeto de estudio.

2.2.2.1 Mapa de Procesos

Procesos estratégicos

Soportan la estrategia empresarial, en caminado a la organización a una planificación e implementación de una política, unos objetivos, unas estrategias, y unas revisiones periódicas de la alta dirección para el cumplimiento de las mismas.

Los procesos estratégicos son:

- Gestión gerencial.

Procesos misionales

Son propios de la actividad de la empresa de servicios, están principalmente orientados hacia la satisfacción del cliente y en ellos se emplean una gran cantidad de los recursos disponibles por la empresa.

Los procesos misionales son:

- Gestión comercial
- Gestión logística
- Gestión de seguridad

Procesos de apoyo

Se incluyen todos los soportes que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como procesos relacionados con formación, con información, con administración de recursos y documentos.

Los procesos de apoyo son:

- Gestión humana
- Gestión documental

MAPA DE PROCESOS

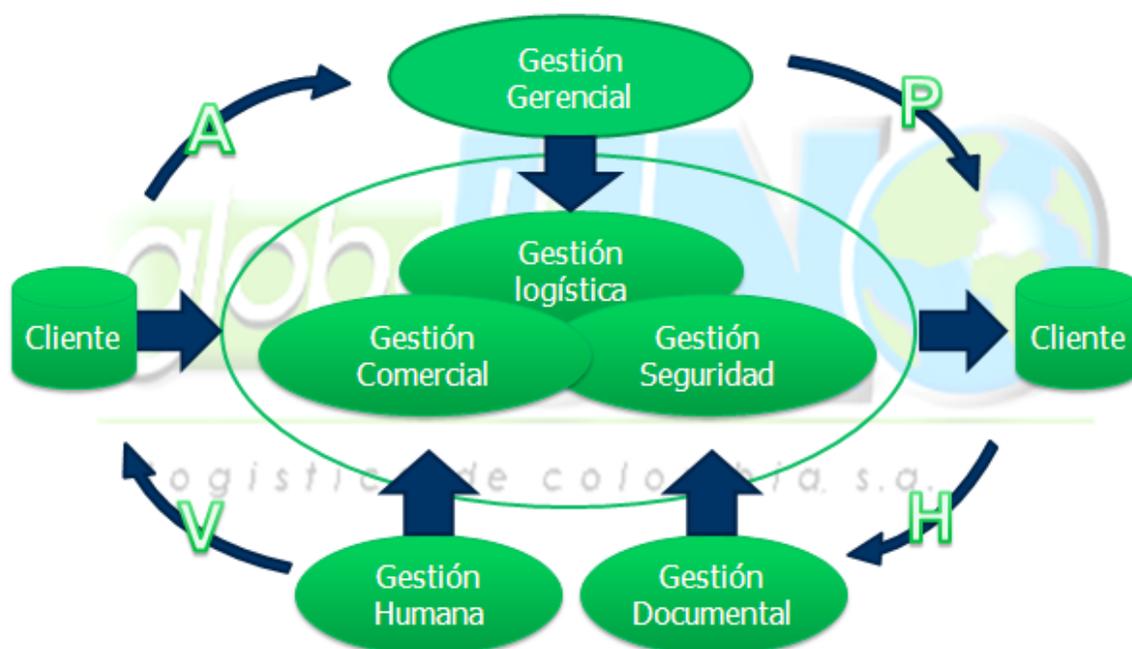


Figura 1. Mapa de procesos empresa GLOBAL UNO DE COLOMBIA.

2.2.3 Análisis de la norma ISO9001:2008

Se realizó un análisis de la norma ISO9001:2008, con el fin de determinar el estado actual de la empresa objeto de estudio, identificando procedimientos y documentos ya establecidos con los que cuenta la organización.

Se analizó el mapa de procesos de la organización y las caracterizaciones de procesos documentadas ya existentes, con el fin de dar un direccionamiento para el mejoramiento de la prestación de los servicios en estándares de calidad muy altos.

2.2.4 Plan de acción

Para la empresa objeto de estudio, se realiza un análisis detallado de la documentación actual y el comparativo con los requisitos exigidos por la norma ISO9001:2008, la alta dirección es la encargada de establecer y definir los vacíos mayores que se presentan frente a la norma ISO9001:2008, con el fin de dar cumplimiento a todos los requisitos exigidos por la norma.

2.2.5 Caracterización de procesos

La empresa objeto de estudio cuenta con caracterizaciones de procesos ya definidas enfocadas a la seguridad, por tal motivo se plantea una nueva versión con un enfoque al cliente y a una mejor prestación del servicio, la alta dirección enfatiza y recae en la importancia que es nuestro cliente y el trabajo que se debe definir en cada procesos con altos niveles de calidad exigidos por la norma.

La mayoría de procesos fueron encaminados a una mejor prestación del servicio y a las diferentes verificaciones que se deben realizar antes de que el cliente reciba un resultado final, el enfoque primordial y la caracterización con mayor modificaciones fue la relacionada con la parte comercial en el proceso misional ya que siendo una empresa de servicios es la que presenta mayor indicio de despreocupación por el cliente, para esta caracterización se revisó con la alta dirección para el apoyo inmediato a este proceso.

Las demás caracterizaciones se definieron con la alta dirección en un análisis paso a paso de cada proceso.

2.2.6 Presentación del manual.

El manual fue presentado a la alta dirección la cual quedo muy interesada y con varias expectativas para la implementación definitiva del sistema de gestión de calidad.

3. RESULTADOS Y ANALISIS

Realizada cada una de las actividades mencionadas, se evidencia la importancia de trabajar bajo un sistema de gestión por procesos tal como lo establece la Norma ISO 9001:2008, Como resultado del diseño del manual de la calidad para la empresa de transporte se obtuvieron los resultados que se mencionan a continuación.

3.1 Estado del arte

La empresa objeto de estudio está en caminata a la implementación de un sistema de gestión de calidad, la cual no tenía implementado ningún sistema de calidad solo basados en seguridad en proteger y cumplir, con base en la modificación de nuevos procedimientos podemos asegurar la prestación de un servicio bajo estándares de calidad, la cual la organización inicialmente no podía contar con un sistema debido a la falta de conocimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO9001:2008, la falta de compromiso por la dirección era la que no

permitía el paso a un nuevo sistema debido a que estaba segura a sus clientes de siempre y no tenía claro que los clientes se pierden por no cumplir con sus expectativas, la implementación un sistema de gestión de calidad le permite a la organización una mejor imagen ante sus clientes y una visión clara para sus empleados, la empresa objeto de estudio no tenía claro que era trabajar con calidad, con la preocupación de la alta dirección se pudo llevar a cabo la interpretación y el entendimiento de calidad y de que todos se deben enfocar y regir bajo unos estándares que llevaran a la organización al cumplimiento de los objetivos.

3.2 Mapa de Procesos

La norma ISO 9001: 2008 define el enfoque basado en procesos, por lo cual fue necesario analizar los distintos procesos que intervienen e interactúan en la prestación del servicio.

En la Figura 1. Se muestra el mapa de procesos establecido por la alta dirección donde se definen claramente los procesos de apoyo, misionales y estratégicos de la organización.

En este mapa de procesos podemos ver que todos los procesos se relacionan y que todo está enfocado a nuestro cliente que es la razón de ser de la organización.

3.3 Análisis de la norma ISO9001:2008

Se identificaron y analizaron los principales requisitos exigidos por la Norma ISO9001:2008, para su implementación bajo el manual de calidad.

3.4 Caracterización de procesos

Mediante la caracterización de procesos se identifican aquellos que deben aparecer en la estructura de procesos del sistema de gestión de calidad. Al caracterizar el proceso, se define el objetivo del proceso, responsable, proveedores, clientes y el personal que participa de la realización de las actividades para que todos adquieran una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo, la comunicación y una mejora continua, como se muestran a continuación:

En la Tabla 1. Se presenta la caracterización del proceso de gestión gerencial. En este proceso se Establecen las directrices y suministrar los recursos necesarios, que permitan orientar la empresa hacia el cumplimiento de las Metas Corporativas. Este proceso se centra en las necesidades de nuestros clientes que son la razón de ser de la empresa, y debe estar en continuos cambios según lo exija el entorno.

Tabla 1. Proceso de gestión gerencial

Establecer las directrices y suministrar los recursos necesarios, que permitan orientar la empresa hacia el cumplimiento de las Metas Corporativas.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	FECHA	
		EMISIÓN:	1
		TIPO DE PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN GERENCIAL	ADMINISTRATIVO	X
		OPERATIVO	
		SOPORTE	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer las directrices y suministrar los recursos necesarios, que permitan orientar la empresa hacia el cumplimiento de las Metas Corporativas.		
ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	
1. Requisitos Legales 2. Necesidades de los clientes 3. Información del entorno	1. Constitución y legalización de la sociedad y de la empresa	1. Directrices para la operación de la empresa 2. Acciones correctivas y preventivas 3. Metas para los objetivos	
	2. Verificación de los antecedentes de los socios		
	3. Organización de las hojas de vida de cada socio		
	4. Tramite de autorizaciones legales como empresa de transportes		
	5. Listar los documentos legales		
	6. Revisión inicial de estado de la empresa frente al SGC.		
	7. Definición, divulgación y publicación de la Misión, Visión y Política de seguridad		
	8. Desarrollo de los objetivos de seguridad		
	9. Nombramiento del representante ante la Gerencia		
	10. Desarrollo de la implementación del sistema		
	11. Identificación del Mapa de Procesos		
	12. Identificación de los responsables frente a cada uno de los procesos		
	13. Planificación de los procesos		
	14. Realizar auditorías internas cada seis meses		
	15. Revisar el sistema de gestión control y seguridad, cada seis meses		
	16. Implementar las acciones correctivas y preventivas		
RESPONSABLES PARTICIPANTES Y	PROCESOS INTERRELACIONADOS	OBJETIVOS	INDICADOR DE GESTIÓN
Gerente General, Representante ante la Gerencia, Responsables de los procesos y Auditor interno.	Gestión Comercial	Satisfacción del cliente	Clientes satisfechos en más de un 90%
	Gestión Logística		
	Gestión Humana		
	Gestión Documental		
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS			
Auditorías Gestión	Seguimiento Sistematizado	Comunicación Interna	
Acciones correctivas y preventivas	Informe de desempeño del Sistema.	Uso y Conservación de Teléfonos Portátiles	
Informe De Desempeño Del Sistema Gerencia	Revisión Por Parte De La Gerencia	Responsabilidad y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad	
Acciones preventivas y o correctivas		Nombramiento Empleado De Cumplimiento A La	
Plan de auditoria	Ficha Técnica De Indicadores		

Acta de apertura y cierre	Nivel Satisfacción Del Cliente	Circular Externa 170 Emitida Por La Dian
Ubicación, Organización, Control y Custodia de Archivo	Uso y Conservación de Teléfonos Portátiles	Política de Seguridad
Nombramiento de los responsables de los Procesos del Sistema	Estructura y responsabilidad del sistema De gestión en control y seguridad	Objetivos de Seguridad
Compromiso de Mantenimiento del Sistema de Gestion En Control y Seguridad	Definición de los cargos críticos en Global Uno Logistics de Colombia S.A.	Misión
		Visión

En la tabla 2. Se define el proceso comercial el cual tiene por función el Capturar acuerdos comerciales convenientes y seguros para la empresa, desarrollando una investigación continua del mercado potencial y mejorando la satisfacción de los clientes. Controlando los proveedores de la empresa para la prestación de los servicios. Este proceso es el encargado de definir y establecer los cambios que el cliente requiere para su madurez en el proceso.

Tabla 2. Proceso comercial

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		FECHA	
				EMISIÓN:	2
				TIPO DE PROCESO	
NOMBRE PROCESO	DEL	GESTIÓN DE NEGOCIOS Y/O COMERCIAL		ADMINISTRATIVO	X
				OPERATIVO	X
				SOPORTE	
OBJETIVO PROCESO	DEL	Capturar acuerdos comerciales convenientes y seguros para la empresa, desarrollando una investigación continua del mercado potencial y mejorando la satisfacción de los clientes. Controlar los proveedores de la empresa			
ENTRADAS		PROCESO	SALIDAS		
1. Directrices para la operación de la empresa 2. Expectativas de clientes 3. Necesidades de clientes 4. Quejas de los clientes		1. Condiciones de la negociación	1. Clientes nuevos y antiguos cumpliendo con los requisitos estatutarios y del S.G.C. 2. Clientes atendidos 3. Quejas solucionadas 4. Clientes Satisfechos 5. Proveedores Controlados 6. Mitigación del Lavado de activos y Financiación del Terrorismo.		
		2. Requisitos para selección de clientes			
		3. Búsqueda y contacto del cliente			
		4. Visitar a los clientes			
		5. Presentar la empresa			
		6. Cotizar el servicio			
		7. Establecer tarifas			
		8. Establecer condiciones de la negociación			
		9. Solicitud de los documentos del cliente			
		10. Registro de los datos del cliente			
		11. Verificación de la existencia y legalidad de los clientes			
		12. Revisión en la lista Clinton			
		13. Venta del servicio			
		14. Encuesta de satisfacción de los clientes			
		15. Registro y solución de las quejas y reclamos que se presenten.			
		16. Seleccionar y registrar los proveedores			
		17. Solicitar la documentación a los proveedores críticos			
		18. Verificar la existencia y legalidad de la documentación suministrada por el proveedor			
		19. Verificar a los proveedores en la lista clinton			
		20. Solicitar a los proveedores críticos los acuerdos de responsabilidad y confidencialidad.			
		21. Controlar y establecer las medidas de seguridad para la protección de la información magnética, copias de seguridad, claves de acceso y licencias del software.			
RESPONSABLES	Y	PROCESOS	OBJETIVOS	INDICADOR	DE

PARTICIPANTES	INTERRELACIONADOS		GESTIÓN
Gerente General, Representante comercial	Gestión Gerencial	Satisfacción del cliente	Clientes satisfechos en más de un 90%
	Gestión Logística		
	Gestión Humana		
	Gestión Documental		
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS			
Comercialización y contratación		Circular 170 de la DIAN	Acta circular 171
Ficha Técnica		CONTROL DE PROVEEDORES	Acuerdo de seguridad con el proveedor.
Control visita		Ficha técnica del proveedor.	Control Visita Proveedor
Quejas		Solicitud de documentación del proveedor.	
Programa Control de Visitas a Cliente		Listado de los proveedores.	

En la tabla 3. Se muestra el proceso de gestión logística en el cual se desarrollan las actividades necesarias para cumplir con las solicitudes de los clientes frente al transporte de carga terrestre, garantizando la seguridad en el desarrollo de la operación. De este proceso depende la satisfacción total del cliente en la entrega final.

Tabla 3. Proceso de gestión logística

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	FECHA	
			EMISIÓN:	1
			TIPO DE PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	DEL	GESTIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRATIVO	
			OPERATIVO	X
			SOPORTE	
OBJETIVO DEL PROCESO	DEL	Desarrollar las actividades necesarias para cumplir con las solicitudes de los clientes frente al transporte de carga terrestre, garantizando la seguridad en el desarrollo de la operación.		
ENTRADAS		PROCESO	SALIDAS	
1. Directrices para la operación de la empresa 2. Solicitud del cliente 3. Estado de las carreteras 4. Requisitos de entrega 5. Condiciones de seguridad		1. Determinación del tipo de producto, peso y vehículos que se requieren para atender las solicitudes del cliente y las expectativas de los socios.	1. Carga transportada hasta el lugar de destino cumpliendo con los requisitos de seguridad de los clientes y de la empresa. 2. Mitigación de los riesgos en la prestación del servicio 3. Instalaciones seguras	
		3. Identificación de los requisitos para la vinculación de terceros		
		4. Nombrar el encargado de seguridad y definir sus responsabilidades		
		5. Verificación de datos, referencias y antecedentes de los terceros		
		6. Registrar los datos de los vehículos, los propietarios y los conductores		
		7. Verificar la vigencia de los documentos de los vehículos y conductores		
		8. Analizar los peligros, las amenazas y los riesgos de las personas, las instalaciones y la operación de la empresa.		
		9. Establecer el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos		
		10. Dar tratamiento a los riesgos identificados		
		11. Documentar la evaluación de riesgos		
		12. Recibir la solicitud del cliente		
		13. Identificar la disponibilidad de los vehículos		
		14. Priorizar los despachos de los vehículos		
		15. Imprimir y entregar a los conductores los manifiestos de carga, orden de carga, anticipos, tiempos de cargue y demás		

	documentos del despacho.		
	16. Inspeccionar los vehículos y hacer un chequeo mecánico y de seguridad		
	17. Efectuar las inspecciones no anunciadas mensualmente		
	18. Identificar en el plano las áreas controladas y los dispositivos protección		
	19. Señalizar las áreas controladas, los dispositivos y las salidas emergencia		
	20. Instalar la alarma y localizar los extintores		
	21. Hacer simulacros de evacuación		
	22. Controlar las llaves y los sistemas de comunicación de la empresa		
	23. Controlar el ingreso de visitantes a la empresa		
	24. Hacer seguimiento vehicular hasta el lugar de destino por la Alianza Vallecaucana de transportes		
	25. Transportar hasta el lugar de destino		
	26. Reportarle al cliente la entrega en destino		
	27. Controlar los faltantes y sobrantes		
	28. Divulgar el método de reportar adecuadamente Operaciones sospechosas		
	29. Identificar, generar y fortalecer las Alianzas estratégicas en seguridad		
RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	PROCESOS INTERRELACIONADOS	OBJETIVOS	INDICADOR DE GESTIÓN
Jefe de Seguridad, Jefe de Operaciones	Gestión Gerencial	Satisfacción del cliente	Control de Contenedores Clientes satisfechos en más de un 80%
Propietarios de vehículos y conductores (Terceros).	Gestión Comercial	Siniestrabilidad	
	Gestión Documental	Reportes de contaminación	
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS			
Reporte de faltantes y sobrantes de mercancías	Inspección De Seguridad Para Contenedores	Verificación de Seguridad	
Manejo de contenedores	Manejo de Precintos	Inspección física de las instalaciones	
Manejo de precintos	Control Operacional	Orden de Cargue	
Procedimientos de operaciones	Registro de Vehículo Conductor	Remesa Terrestre	
Procedimiento de seguridad	Informe de La operación Interna	Manifiesto de Carga	
Inspección Contenedores Refrigerados	Solicitud De Servicio	Paginas disponibles en la WEB para aplicar las debidas diligencias frente a la mitigación del riesgo en la contratación de terceros.	

En la tabla 4. Se muestra el proceso de gestión Humana la cual es la encargada de Brindar el recurso humano suficiente, seguro, idóneo y competente para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de la empresa.

Tabla 4. Proceso de gestión humana

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	FECHA	
		EMISIÓN:	1
		TIPO DE PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN HUMANA	ADMINISTRATIVO	
		OPERATIVO	
		SOPORTE	X
OBJETIVO DEL PROCESO	Brindar el recurso humano suficiente, seguro, idóneo y competente para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de la empresa		
ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	
1. Directrices para la	1. Establecer los criterios para seleccionar y contratar personal	1. Personal contratado	

operación de la empresa	2. Identificar los cargos críticos que afecten la operación de la empresa	<p>con el estudio de seguridad e idóneo para la operación de la empresa.</p> <p>2. Terminación de la contratación respetando lo establecido por el estado Colombiano.</p> <p>3. Prevención de consumo de sustancias psicoactivas y alcohol.</p>	
2. Necesidad de contratación de personal	3. Establecer las responsabilidades frente al sistema		
3. Requisitos legales	4. Programar las capacitaciones en temas sobre el SGC, integridad de la carga y que afecten la operación de la empresa y en caso de emergencia.		
4. Hojas de vida	5. Establecer los controles necesarios para el carné de identificación		
5. Invitaciones a capacitaciones	6. Solicitar toda la documentación necesaria para el ingreso del personal		
	7. Realizar visitas domiciliarias al personal nuevo y cada dos años		
	8. Hacer un estudio de seguridad de la persona antes de ser contratada y verificar las referencias laborales, pasado judicial, lista clinton y procuraduría.		
	9. Contratar al personal y realizar las afiliaciones conforme a la ley.		
	10. Realizar inducción sobre los temas generales de la empresa, información de actividades sospechosas y sensibilización en el S.G.C.S.		
	11. Entregar formalmente el carné a cada persona y dar a conocer los controles		
	12. Realizar pruebas para detección de consumo de alcohol y drogas, aleatorias cada año y al personal nuevo.		
	13. Definir los incentivos para el personal que permita prevenir conspiraciones internas y comunicar situaciones sospechosas		
	14. Establecer y desarrollar actividades que permitan prevenir el consumo de drogas y alcohol		
	15. Hacer las capacitaciones que se programen y registrar la asistencia		
	16. Realizar el registro fotográfico del personal de la empresa		
	17. Realizar el registro de huellas, firmas y sellos de cada persona de la empresa.		
	18. Recuperar o reponer el carné en caso de actualización, pérdida o deterioro y registrar la situación		
	19. Actualizar los datos del personal anualmente.		
RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	PROCESOS INTERRELACIONADOS		OBJETIVOS
Dirección Administrativa y financiera, Gerente General	Gestión Gerencial	Capacitación	Asistencia a las capacitaciones programadas del 100%
	Gestión Documental	Salud ocupacional	
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS			
Administración del personal Perfil del Cargo. Requisición del personal. Visita Domiciliaria. Documentación de la hoja de vida.	Inducción de Personal. Programa capacitación. Control de asistencia a capacitaciones. Actualización Hoja de Vida. Entrega de llaves.	Control fotográfico, sellos, firmas. Entrega de carnet. Solicitud de Vacaciones o Licencias Régimen laboral Colombiano	

En la tabla 5. Se muestra los procesos de gestión documental el cual está basado en Controlar los documentos del sistema de gestión de calidad control y seguridad de cada proceso existente en la organización.

Tabla 5. Proceso de gestión documental

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	FECHA	
		EMISIÓN:	1

		TIPO DE PROCESO		
NOMBRE PROCESO	DEL	GESTIÓN DOCUMENTAL	ADMINISTRATIVO	
			OPERATIVO	
			SOPORTE	X
OBJETIVO PROCESO	DEL	Controlar los documentos del sistema de gestión control y seguridad.		
ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	
1. Directrices para la operación de la empresa 2. Información de los procesos 3. Requisitos de la norma del S.G.C. 4. - Políticas de la empresa	1. Identificar la estructura y dimensión de la documentación que la empresa requiere.		1. Manual de seguridad 2. Procedimientos y registros estandarizados para la aplicación y desarrollo de la norma 3. Control de los registros y seguridad documental, así como la seguridad informática, al interior de la organización.	
	4. Definir el Mapa de procesos			
	5. Describir y controlar cada proceso			
	6. Definir los criterios para seleccionar y controlar los proveedores que afectan la seguridad de la empresa			
	7. Elaborar los procedimientos y formatos necesarios para la aplicación del sistema			
	8. Elaborar el manual de seguridad			
	9. Controlar la edición, actualización y/o eliminación de los documentos.			
	10. Elaborar el listado maestro de documentos			
	11. Divulgar, entregar y archivar la documentación			
	12. Controlar la seguridad de la información y el archivo			
13. Controlar la documentación obsoleta				
19. Controlar y establecer las medidas de seguridad para la protección de la información magnética, copias de seguridad, claves de acceso y licencias del software.				
RESPONSABLES PARTICIPANTES	Y	PROCESOS INTERRELACIONADOS	OBJETIVOS	INDICADOR DE GESTIÓN
Administrador Software y Red, Asistente Administrativo, Dirección Administrativa y Financiera		Gestión Gerencial	Satisfacción del cliente	Clientes satisfechos en más de un 90%
		Gestión Comercial	Capacitación	Asistencia a las capacitaciones programadas del 100%
		Gestión Logística		
		Gestión Humana		
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS				
Elaboración y control de documentos			Control de divulgación de documentos. Solicitud de adición, actualización y/o eliminación de Documentos.	Listado maestro de Documentos. Listado de Actas del Sistema. Listado de programas

Control de archivo	Control del archivo	Libro de Control de correspondencia

3.5 Manual de calidad

Basados en la norma iso9001:2008 y los aspectos normativos de las empresas de transporte los aspectos relacionados fueron.

INTRODUCCIÓN

Este manual de calidad describe cada uno de los procesos realizados y mencionados anteriormente, la alta dirección a entendido la importancia de trabajar bajo un sistema de gestión de calidad establecido bajo la norma ISO 9001:2008, así mismo se trabajara con un mejoramiento continuo dentro de un ciclo de planear, hacer, verificar y actuar en la organización todo en caminado a la prestación del servicio con calidad y siempre enfocados a la satisfacción de los clientes.

GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Reseña Histórica.

GLOBAL UNO LOGISTICS DE COLOMBIA inicia operaciones en el año 2003 con oficinas en Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura, Medellín y Cali, desarrollando una gran fortaleza dentro de la modalidad de transporte de carga masiva desde y hacia los puertos. Adquiere la certificación BASC en el 2008. Las empresas que forman parte del **BASC** son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos lo cual contribuye a desalentar fenómenos delictivos como el narcotráfico, el contrabando y el terrorismo que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país. Hoy día cuenta con una recertificación de seguridad BASC que permite estar en el mercado. En el año 2014 las agencias de Global han crecido tanto en su infraestructura como en su personal idóneo para cada operación.

Horizonte institucional

GLOBAL UNO LOGISTICS DE COLOMBIA, nace con una particular filosofía de servicio, orientada a la prestación de servicios de transporte, almacenaje y distribución física de productos, con proyección a satisfacer las necesidades en este campo, dentro del territorio de la Comunidad Andina de Naciones, utilizando para ello una excelente red de distribución en Colombia. La organización inicia

operaciones en el año 2003 con oficinas en Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura, Medellín y Cali, desarrollando una gran fortaleza dentro de la modalidad de transporte de carga masiva desde y hacia los puertos

Misión: Nuestra organización este dedicada a la prestación de servicios de transporte de carga general, brindando siempre esquemas y alternativas que permitan un excelente servicio y atención posventa, logrando el desarrollo permanente de todos los colaboradores, alcanzando resultados que satisfagan económicamente a los accionistas, manteniendo el respeto por la normatividad y el medio ambiente.

Visión: Global Uno Logistics de Colombia S.A será en el 2017 una compañía competitiva, reconocida por su dinamismo en desarrollar soluciones integrales e innovadoras que se ajusten a la eficiencia y flexibilidad que el entorno requiere. Logrando la consolidación en el mercado nacional con reconocimiento de sus clientes, proveedores y colaboradores y a su vez proporcionando a nuestros accionistas un atractivo rendimiento de su inversión y crecimiento de la compañía.

Valores

- Responsabilidad y Compromiso,
- Confianza para dar calidad a los clientes
- Compromiso con nuestra empresa y con los clientes
- Respeto y Humildad
- Honestidad.
- Contar con recursos humanos íntegros.

ESTRUCTURA

Objetivos del manual

- Describir el alcance del SGC.
- Establecer los procedimientos documentados establecidos para el SGC.
- Comunicar las características principales del SGC. Para dar cumplimiento al sistema.
- Establecer y comunicar la política de calidad y los objetivos a ella asociados.
- Establecer las bases documentales para así mismo auditar el sistema de gestión, comunicando cómo funciona la documentación y dónde debe dirigirse el personal para encontrar los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas.

Estructura documental

La estructura documental para el sistema de gestión de calidad está definida así:

- Manual de calidad

En el manual de calidad se describe la política de calidad, objetivos de calidad y el sistema de gestión de calidad.

- Procedimientos generales

Contiene los procedimientos detallados por área, formatos e instructivos.

- Registros y documentos.

Contienen la evidencia de la información necesaria para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

Mantenimiento y conservación

El control de este manual se evidencia con la elaboración, revisión, autorización e implementación de este manual.

Las revisiones al manual de calidad se realizarán considerando los resultados de este diseño con el fin de:

- Mejorar el sistema de gestión de la calidad.
- Para la implementación del manual de calidad se estipuló 14 meses, una vez cumplido 7 meses se procederá con la primera revisión.

La alta dirección será la encargada de aprobar las modificaciones, revisiones y a su vez su comunicación.

- El manual debe incluir todos los detalles y procedimientos documentados.
- El manual se debe tener documentado, protegido y debe estar actualizado.
- Se debe prevenir el uso adecuado para este manual.
- Se deben asegurar que los cambios en este manual estén identificados y con las actualizaciones vigentes.

3.5.1 Presentación Manual de calidad

Contenido

INTRODUCCION

MARCO ESTRATEGICO

Misión

Visión

1 ALCANCE

1.1 GENERALIDADES

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 REFERENCIAS NORMATIVAS

3 DEFINICIONES

3.1 DEFINICIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.3 POLITICA DE CALIDAD

5.4 PLANIFICACION

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

6 GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7 REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANEACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.4 COMPRAS

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

8 MEDICION ANALISIS Y MEJORA

8.1 HERRAMIENTAS PARA MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

8.4 ANALISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

4. CONCLUSIONES

- El presente manual tiene por objeto mostrar una visión general del sistema de calidad y la organización, señalando de igual manera las funciones que debe realizar el personal, estableciendo las responsabilidades de cada integrante en cada procedimiento
- El interés de la alta dirección por diseñar un sistema de gestión de calidad demuestra el alto compromiso de la organización por el cliente y por el mejoramiento continuo de la empresa.
- Con el manual de calidad implementado tendremos la Confianza reforzada entre los actuales y potenciales clientes en la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los servicios acordados. “Existencia de una mejor posición competitiva.”
- Al proyectarse la empresa en un S.G.C se deben tomar medidas que aseguren la marcha y continuidad del desarrollo del proyecto de implantación.
- En el manual presentado se excluyen los numerales 7.3 Diseño y Desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA:

- [1] Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000).
[http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana NT C-ISO_9000.pdf](http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NT C-ISO_9000.pdf).

- [2]Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001).
<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- [3]Norma BASC Versión 4. Compendio Norma y Estándares BASC **Versión** 04-2012. pdf. **Norma BASC Versión** 04-2012. **NORMA VERSION 4-** 2012. Estándares BASC **Versión** 04-2012.
<http://www.wbasco.org/espanol/normas-estandares.htm>.