

PLAN DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE COMPRA E
IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS QUE MUESTREN EL GRADO
DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN EMPRESAS DE TRANSPORTE

ANGELA YAQUELINE CASTAÑEDA BERMUDEZ
MAYRA ALEJANDRA BERMUDEZ LEON
WILSON JAVIER GARCIA ORTIZ
VIVIANA AREVALO PEÑUELA

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNILLANOS
ADMINISTRACION FINANCIERA
ACACIAS
2016

PLAN DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE COMPRA E
IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS QUE MUESTREN EL GRADO DE
SATISFACCION DEL CLIENTE EN EMPRESAS DE TRANSPORTE

ANGELA YAQUELINE CASTAÑEDA BERMUDEZ
MAYRA ALEJANDRA BERMUDEZ LEON
WILSON JAVIER GARCIA ORTIZ
VIVIANA AREVALO PEÑUELA

TRABAJO PRESENTADO EN EL SEMINARIO DE **DIAGNOSTICO Y
PLANES DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL** COMO REQUISITO
ACADEMICO

DOCENTE JAIME IVAN PARDO AGUIRRE

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - UNILLANOS
ADMINISTRACION FINANCIERA
ACACIAS
2016

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DEL DOCENTE

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por permitirnos la vivencia de tan maravillosa etapa en nuestras vidas.

A LA EMPRESA TRANSPORTES GUIMAC LTDA., por brindarnos la información a través de sus empleados, sin ellos hubiese sido imposible la realización de este trabajo.

A NUESTROS MAESTROS, que nos ofrecieron sus conocimientos sin restricciones en el transcurso de nuestra carrera.

A NUESTROS COMPAÑEROS, porque han hecho de esta experiencia una retroalimentación constante; cada caída y cada error cometido, han sido la búsqueda constante por generar en nuestras vidas un mejor bienestar desde los conceptos aprendidos sin nunca detenernos en el conformismo.

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas porque me ha dado la fortaleza para cumplir este reto, a aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron, motivaron en los momentos de dificultad, en los cuales me ofrecieron su mano para superar todas las adversidades que se presentaron en el camino y así lograr una de mis metas propuestas.

ÁNGELA YAQUELINE

A Dios porque guía mis pasos, a la vida y su inexplicable forma de enseñarnos, con un sinnúmero de altibajos, a los malos momentos porque me motivaron a luchar, a los días de impaciencia porque me enseñaron que todo pasara, y cada una de las personas que depositaron su confianza y apoyo en mí, porque de eso trata nuestro vivir, subir escalón por escalón, nunca conformarse.

MAYRA ALEJANDRA

A las personas que estuvieron incondicionalmente ahí cuando se tornaba gris el horizonte y donde los abismos al fracaso estaban a centímetros de mis pies, gracias a ellas me fui alejando cada vez más de ese inaceptable suceso, porque en ninguna circunstancia de la vida el fracaso puede llegar a ser un opción, a esas personas que directa o indirectamente me dieron las herramientas y el ánimo para llegar hasta aquí, resumiendo mi trayectoria en unas líneas que son el sinónimo de una gran decisión tomada.

WILSON JAVIER

A mi señora madre:

Lucy, por su apoyo y la motivación para llevar a cabo este proyecto.

VIVIANA

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	i
OBJETIVOS	ii
MARCO TEORICO	iii
MARCO CONCEPTUAL	iv
MARCO ESPACIAL	vi
LISTA DE IMÁGENES	vii
LISTA DE TABLAS	vii
1. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA	1
1.1. Reseña Histórica	1
1.2. Imagen corporativa	2
1.2.1. Logo	2
1.2.2. Slogan	2
1.2.3. Imagen	2
1.3. Plan estratégico	3
1.3.1. Misión	3
1.3.2. Visión	3
1.3.3. Valores corporativos	3
1.4. Políticas de calidad	4
1.4.1. Objetivos de calidad	4
1.5. Organigrama	4
1.6. Servicios	6
1.7. Área Financiera	7
1.7.1. Presupuesto	7
1.7.2. Sistema de protección social	9
1.7.3. Proceso afiliación	10
1.8. Pólizas	11
1.9. Análisis DOFA	12

2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1.	Preguntas problema	13
3.	PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS	14
3.1.	Proceso de compras	14
3.1.1.	Objetivo	14
3.1.2.	Alcance	14
3.1.3.	Políticas	15
3.1.4.	Procedimiento de compras	16
3.1.5.	Mapa de proceso de compras	18
3.2.	Herramientas de satisfacción al cliente	19
3.2.1.	Objetivo	19
3.2.2.	Alcance	19
3.2.3.	Políticas	19
3.2.4.	Herramienta medible	20
3.2.4.1.	Encuesta	21
3.2.5.	Proceso de evaluación a clientes	22
3.2.6.	Importancia en la aplicabilidad para el mejoramiento empresarial	23

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCION

Este trabajo además de ser un requerimiento académico, muestra la importancia hoy en día de incorporar a la gestión empresarial la mejora continua puesto que el servicio de transporte terrestre para su operación, los principios de autorregulación, calidad y seguridad deben ser el eje fundamental para un servicio eficiente y competitivo.

Además, con la investigación planteada se pretende generar una orientación clara de la gran cantidad de herramientas versátiles que nos ofrece la Administración Financiera, para obtener un enfoque dirigido a mejorar e innovar los procesos, para proporcionar servicios diferenciados que proporcionen el logro de las metas y ventajas competitivas.

En este trabajo se hace una propuesta de los procesos de Transportes Guimac Ltda., con el fin de que ellos puedan mejorar el funcionamiento de las áreas operativas para tener una mayor satisfacción de sus clientes y continuar consolidándose como una de la mejores empresas en la prestación de servicio de transporte terrestre especial de personal y herramienta, de la Orinoquia.

La metodología desarrollada fue la siguiente:

- Se implementó un mapa de procesos de compras para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los servicios o bienes requeridos en la empresa, para que no ocurran contratiempos y retraso en las operaciones.
- Se realizó una encuesta como herramienta medible la cual tendrá información de las áreas estratégicas de la organización para que los clientes pueden evaluar el servicio que les fue prestado así como sus instalaciones y personal.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos que se deben efectuar en el proceso de compras de una empresa de servicios de transportes, para que se optimice y haya un mejoramiento en la prestación de servicios, además de tener nuevas herramientas que permitan evaluar la opinión que tienen los clientes sobre el funcionamiento que tiene la organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar la importancia de llevar un mapa de procesos en una empresa de servicios.
- ✓ Determinar quiénes son los responsables en el cumplimiento de los procedimientos estipulados en el mapa de procesos.
- ✓ Considerar el valor que debe tener la opinión del cliente de la organización para realizar una alimentación y mejora continua.

MARCO TEORICO

Para el desarrollo del presente trabajo se parte de algunos conceptos básicos que guiarán el desarrollo del mismo:

¿QUE ES UN PROCESO?:

Es un conjunto de actividades que han sido planificadas e implican la participación de un número de personas y de ciertos recursos, los cuales son coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

PROCEDIMIENTOS:

Métodos que se implementa para llevar a cabo ciertas actividades, tareas.

MAPAS DE PROCESOS:

Son gráficas en los que se expresan los procedimientos o tareas que se deben implementar en los aspectos locales del respectivo departamento.

MARCO CONCEPTUAL

COMPRA:

Proceso en el que participan el solicitante que formula el requerimiento de un bien tanto de patrimonio como un bien para el consumo en el proceso de su actividad dentro de la empresa.

VENTA:

Acción mediante la cual uno de los contratantes transfiere la propiedad de un bien mientras que otro paga un precio determinado por el bien.

FACTURA:

Es un soporte contable que contiene los datos generales como descripción de los artículos comprados o vendidos, los impuestos que se causen y las condiciones de pago.

CLIENTE:

Un cliente es la persona que coloca el dinero para la compra de un producto o servicio.

PROVEEDORES:

Es aquella persona que presta un servicio a la empresa o comercializa sus productos a la organización.

RECIBO DE CAJA:

Es un soporte contable en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa.

SOLICITUD DE COMPRA:

Documento en el cual se relaciona los materiales y especificaciones de los mismos, dándoles la importancia con que se requieren.

ORDEN DE COMPRA:

Es el documento formal mediante el cual se le comunica al Proveedor la intención de compra de un bien ó contratación de un servicio.

PRIORIDAD DE COMPRA ALTA:

Corresponden a todas aquellas compras de bienes o servicios requieren de 1 a 3 días para su adquisición o ejecución.

PRIORIDAD DE COMPRA MEDIA:

Corresponden a todas aquellas compras que tengan un rango de espera de 4 a 10 días para su adquisición o ejecución.

PRIORIDAD DE COMPRA BAJA:

Corresponden a todas aquellas compras que tengan un rango de espera de 11 a 20 días para su adquisición o ejecución.

CUENTAS POR COBRAR:

Representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de los préstamos y otras operaciones a crédito.

CUENTAS POR PAGAR:

Representan las obligaciones a cargo de una organización o persona originadas por la compra de bienes o servicios recibidos.

COTIZACIÓN:

Es aquel documento que el departamento de compras usa en una negociación.

RETENCIÓN EN LA FUENTE:

Es un mecanismo de recaudo anticipado de impuestos, que consiste en restar de los pagos o abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los beneficiarios de dichos pagos o abonos en cuenta.

MARCO ESPACIAL

El desarrollo de la presente investigación se desarrollará dentro de la siguiente referencia espacial.

PAIS	Colombia
DEPARTAMENTO	Meta
CIUDAD	Castilla
BARRIO	El progreso
DIRECCION	Manzana B Casa 16

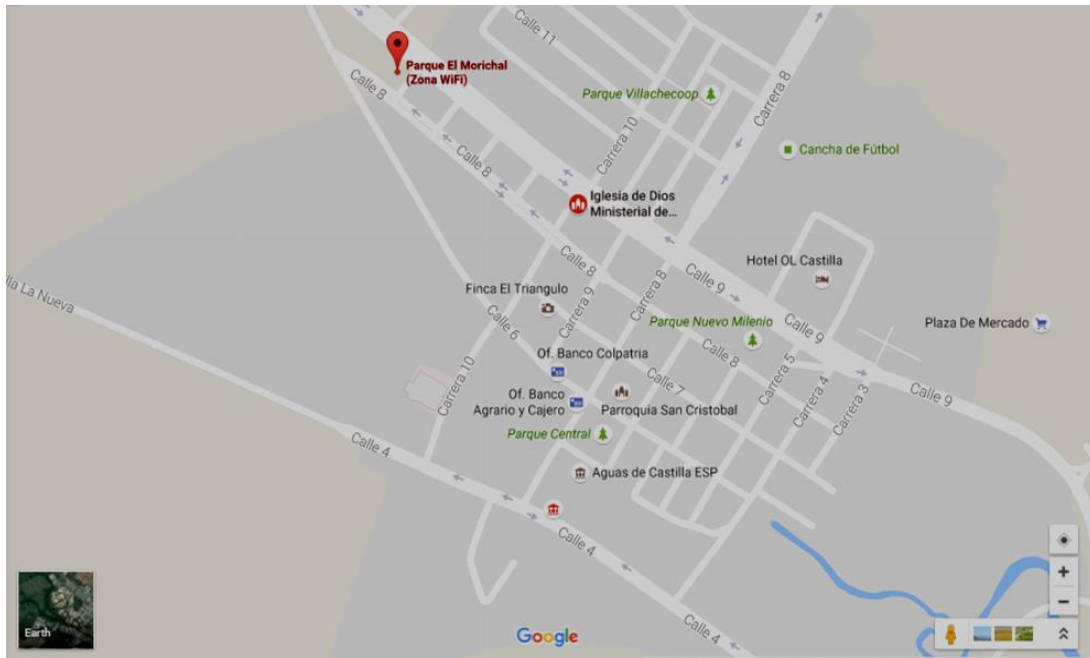


IMAGEN - MAPA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA

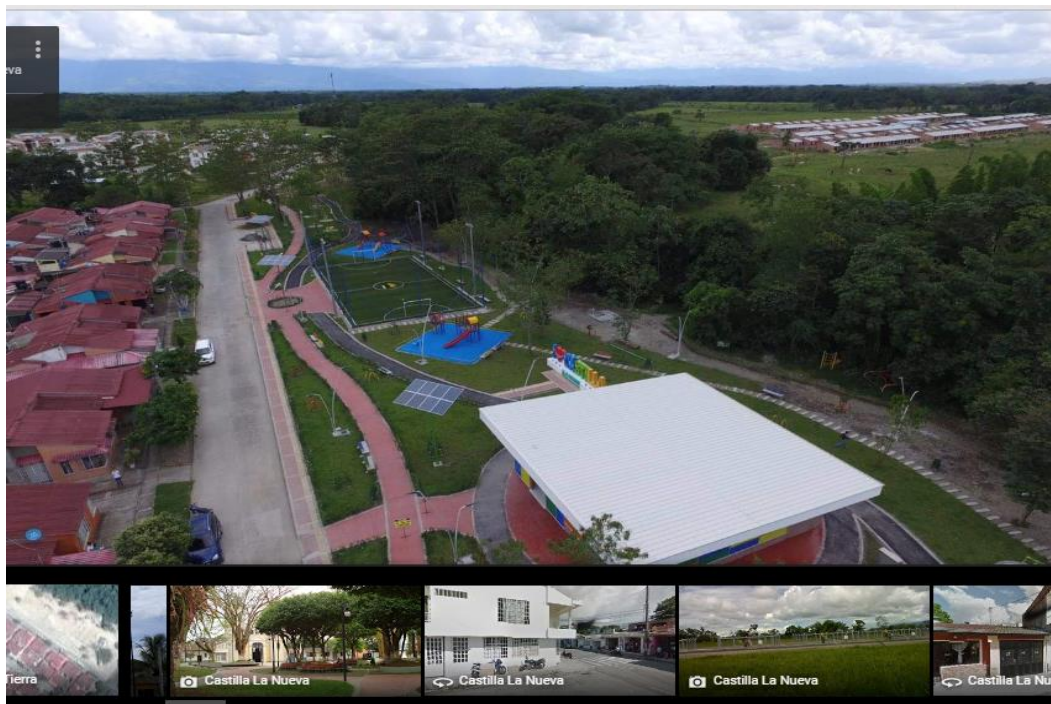


IMAGEN - FOTO AEREA DEL BARRIO EL PROGRESO

LISTA DE IMAGENES

		Página
IMAGEN No. 1	Logo de la empresa TG	2
IMAGEN No. 2	Publicidad de la empresa TG	2
IMAGEN No. 3	Organigrama de la empresa TG	5
IMAGEN No. 4	Buseta de la empresa TG	6
IMAGEN No. 5	Camioneta de la empresa TG	7
IMAGEN No. 6	Página web de aportes en línea	9
IMAGEN No. 7	Proceso de afiliación a seguridad	10
IMAGEN No. 8	Mapa de proceso de compras	18
IMAGEN No. 9	Formato encuesta satisfacción clientes	21
IMAGEN No. 10	Proceso de evaluación clientes	22

LISTA DE TABLAS

		Página
TABLA No.1	Proceso elaboración presupuesto	8
TABLA No.2	Análisis DOFA	12
TABLA No.3	Procedimiento de compras	17

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA

Razón social: Transportes Guimac Ltda.
NIT: 900 443 747-9
Sector económico: prestación de servicios

Transportes Guimac Ltda. es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte terrestre especial de personal y herramienta. Contando con talento humano competente y motivado que les permite poco a poco ir posicionándose en la mente de los clientes como una de las mejores empresas de transporte de la región.

1.1 Reseña histórica

Nace el 2 de abril de 2011 por documento privado de junta de socios, inscrita el 16 de Junio del 2011 bajo el número 37613 del libro IX de la cámara de comercio de Villavicencio, Meta; con matrícula mercantil N° 00217228.

Gracias al resultado de la gestión de sus fundadores quienes cuentan con experiencia en el sector para transporte de personal empresarial y escolar a nivel nacional, transporte de carga por carretera, mercancía, materiales e insumos, correspondencia y envío de documentos; han generado una trayectoria suficiente para ofrecer solución a las necesidades actuales.

Cuenta también con una serie de servicios que se prestan a nivel nacional, tales como, alquiler de camionetas de servicio público, camionetas de servicio particular, microbuses, buses, busetas, turbos, camionetas de estacas de 1 hasta 8 toneladas, movilidad de materia prima, y expresos a nivel intermunicipal y nacional entre otras.

En busca de crecimiento y diversificación de servicios TG en alianzas estratégicas empezó con los montajes electromecánicos y de climatización con empresas de reconocido trabajo a nivel nacional como Sodexo, Emgesa, Laboratorios PFIZER, y constructoras como RCH Asociados. A nivel de entidades masivas está el Banco Falabella, firmas de Ingeniería como AC

INGENIERIA & AUTOMATIZACION LTDA, en cabeza de uno de los socios de Transportes GUIMAC y Gerente de AC INGENIERIA el Ing. Francisco Arocha.

1.2 Imagen corporativa

1.2.1 Logo



IMAGEN 1. LOGO DE LA EMPRESA TG

1.2.2 Slogan

“Servicio de transporte especial a nivel nacional”

1.2.3 Imagen



IMAGEN 2. PUBLICIDAD DE LA EMPRESA TG

1.3 Plan estratégico

1.3.1 Misión

Es una empresa comprometida con servicios de transporte especial de personal y herramienta, brindando el mejor acompañamiento, con calidad, responsabilidad, profesionalismo y seriedad; acorde con las activaciones, necesidades y posibilidades de nuestros clientes.

1.3.2 Visión

Ser en el 2018, la empresa líder en el servicio de transporte especial para los contratos en los diferentes escenarios que participen. Brindando seguridad y confort en el servicio; apoyándose en su factor humano, con criterios de calidad, garantía y respeto, obteniendo un diferencial único que los distinga y a la vez los haga más competitivos.

1.3.3 Valores corporativos

- **Compromiso:** La familia Guimac demuestran este valor cada día, mediante su buen trabajo realizado.
- **Servicio:** Atención brindada a cada uno de los clientes de manera clara y paciente.
- **Autocrítica:** Se acepta que somos seres humanos y tendemos a errar, sin embargo, evaluamos nuestras acciones para el mejoramiento continuo.
- **Responsabilidad:** Trabajamos respetando cada lineamiento y reglas empresariales para contribuir con el crecimiento y armonía de nuestra organización.

1.4 Política de calidad

En Transportes Guimac Ltda., Su política de calidad es proporcionar servicios de transporte especial, cumpliendo con los requisitos de calidad necesarios para satisfacer las expectativas y requerimientos de nuestros clientes.

Promovemos permanentemente, la mejora continua de nuestro sistema de gestión, propiciando un desarrollo constante de nuestro personal y la calidad de nuestros servicios, a través del cumplimiento de los objetivos establecidos.

1.4.1 Objetivos de calidad

- Tener clientes satisfechos con el producto y el servicio.
- Lograr consolidar un buen equipo de trabajo.
- Garantizar el cumplimiento con los tiempos de ejecución.
- Lograr la eficiencia en costos de producción.
- Contar con personal comprometido y competente.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Buscar las mejores prácticas para la innovación tecnológica.

1.5 Organigrama

Actualmente la empresa Transportes Guimac Ltda. Cuenta con 28 empleados, de los cuales 8 son de la parte administrativa y los otros 20 son de la parte operativa, aunque el personal de la parte operativa puede variar según la cantidad de contratos vigentes.

La representación gráfica de la estructura de la empresa transportes Guimac Ltda. es la siguiente.

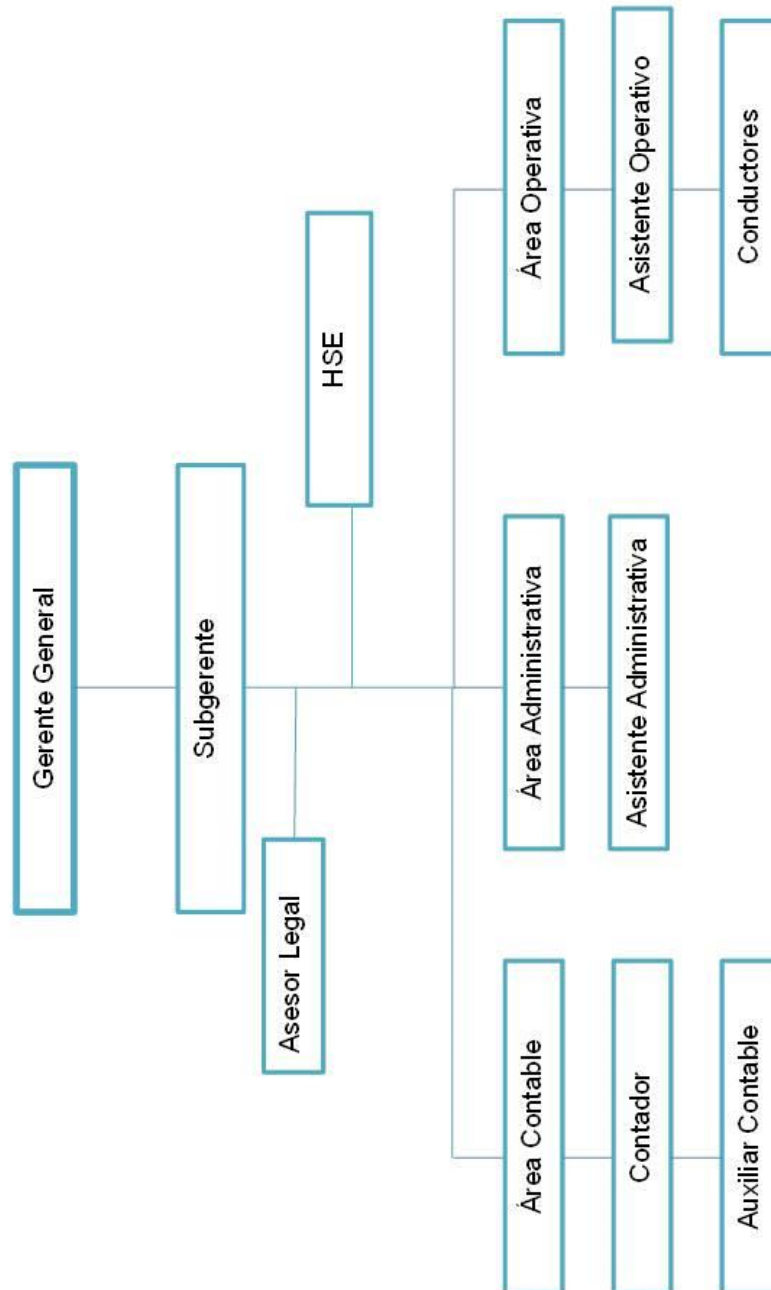


IMAGEN 3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA TG

1.6 Servicios

La empresa Transportes Guimac Ltda. ofrece servicios de Transporte de:

- Personal Escolar y Empresarial
- Carga por Carretera
- Mercancía
- Materiales e Insumos
- Correspondencia
- Envío de documentos
- Operación Nacional

Parque Automotor

- Camionetas de Servicio Publico
- Camionetas de Servicio Particular
- Microbús (Vans), Busetas y Buses



IMAGEN 4. BUSETA DE LA EMPRESA TG



IMAGEN 5. CAMIONETA DE LA EMPRESA TG

1.7 Área financiera

1.7.1 Presupuesto

La empresa nos ha facilitado el proceso que se lleva a cabo en el área contable así como los responsables de cada procedimiento del presupuesto, el proceso que se lleva esta está estipulado en la siguiente tabla.

FASE	Inicio	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Identificar requerimientos financieros	Determinar los movimientos financieros de la organización a fin de identificar los documentos y procedimientos que apoyaran este proceso.	Gerente y Contador	Soportes Contables
2	Elaborar Flujo de caja	Definir periódicamente la manera como se manejaran los recursos financieros de la empresa a partir de un flujo de caja proyectado, realizado desde datos históricos relevantes.	Gerente	Flujo de caja proyectado
3	Presupuestar recursos	A partir del flujo de caja proyectado se programan los recursos financieros para el cumplimiento de las obligaciones contraídas y de los gastos necesarios para el cumplimiento del objeto social de la empresa	Gerente y Contador	Presupuesto de ingresos y gastos
4	Elaborar Estados Financieros	Una vez generada la operación que determina la causación de un gastos o de una obligación esta se contabilizada de acuerdo a los principios contables aplicados en Colombia, a partir de un documento contable físico totalmente diligenciado que puede ser factura, recibo, cuenta de cobro entre otros, para proceder a legalizar la obligación o el ingreso y hacer el respectivo tramite	Auxiliar Contable	Libros Contables auxiliares y soportes contables
5	Registrar y tramitar los pagos	Una vez realizado el procedimiento de clasificación de documentos, registro y tramite , mensualmente se elaboraran estados financieros a fin de determinar la realidad económica de la empresa.	Contador	Estados Financieros Balance general
6	Ajustar el presupuesto	Una vez hechos los estados financieros, se hace la evaluación del presupuesto a fin de verificar el cumplimiento del mismo, y se procede a realizar los ajustes al mismo a fin de mantener el control financiero de la empresa.	Gerente y contador	Presupuesto ajustado
7	Identificación de riesgos	Se identificaran los diferentes riesgos potenciales de los activos y se establecerán las acciones preventivas.	Contador – jefe administrativo	Matriz de riesgos.
7	FIN			

TABLA 1. PROCESO ELABORACION PRESUPUESTO

1.7.2 Sistemas de protección social

La empresa Transportes Guimac Ltda. participa de 4 de 6 sistemas de protección social, los cuales cancela los cinco (5) primeros días de cada mes por la plataforma de APORTES EN LINEA, los aporte que paga son:

- **Sistema General de Seguridad Social en Salud:** actualmente la empresa realiza el pago a varias EPS, según a la que pertenezca cada empleado, esta se cancela de acuerdo al salario básico de cada empleado.
- **Sistema General de Seguridad Social en Pensiones :** actualmente la empresa realiza el pago a varios fondos de pensión , según a la que pertenezca cada empleado, se cancela sobre el salario básico de cada empleado.
- **Sistema General de Riesgos Laborales:** la empresa está afiliada a la entidad equidad, el personal operativo está afiliado en el rango 5 de la tabla riesgos y el personal administrativo está afiliado en el rango 4 de la tabla, ya que la empresa celebra contratos con empresas de vinculo petrolero y este es un requisito para tener contratos con estas organizaciones.
- **Cajas de Compensación Familiar:** la empresa está afiliada a la caja de compensación familiar COFREM.



IMAGEN 6.PAGINA WEB DE APORTES EN LINEA

Según la **LEY 1607 de 2012** , La empresa Transportes Guimac Ltda. es exonerada de cancelar el pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje -SENA y de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF desde el 01 de mayo de 2013, ya que la empresa es contribuyente del impuesto a la equidad –CREE .

1.7.3 Proceso de Afiliación

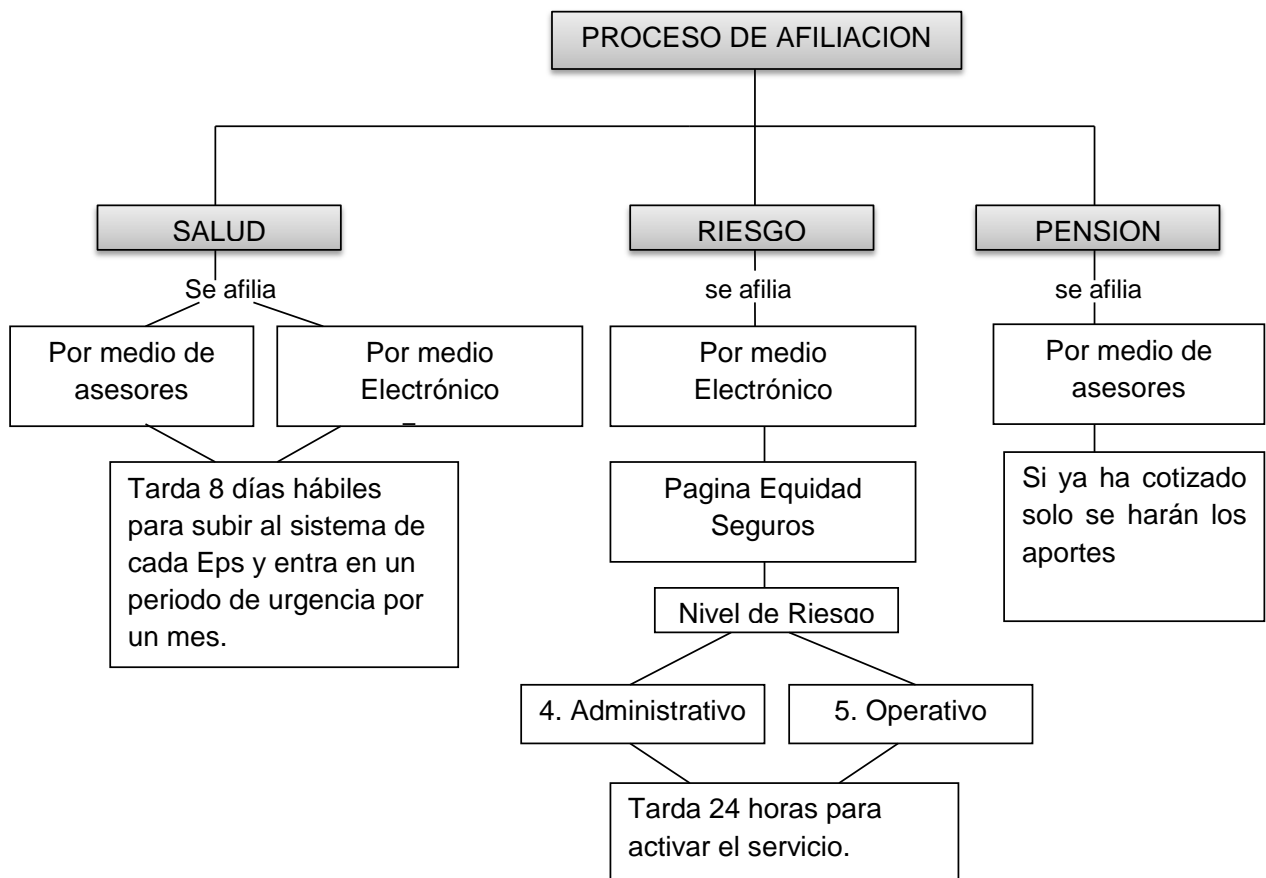


IMAGEN 7. PROCESO DE AFILIACION A SEGURIDAD

1.8 Pólizas

La empresa cuenta con pólizas específicas de transporte de mercancías la cual abarca servicios como:

- La protección patrimonial, desde el momento de la salida hasta su respectiva entrega al destinatario.
- Cubre daños causados a terceros durante la movilización.
- Cubre riesgos causados por accidentes que puede sufrir el trabajador o conductor durante su movilización.
- Cubre riesgos en caso de saqueos.
- Cubre riesgos en caso de incidentes en manifestaciones sociales.

1.9 Análisis DOFA

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
*Cuenta con experiencia en el campo	*Marco legal requerido.
*Se encuentra ubicada estratégicamente a la vista del cliente.	*Transporte propio.
*Apertura de nueva sedes en municipios clave.	*Cuenta con pólizas que garantiza su patrimonio
*Cuenta con alianzas empresariales con el fin de establecer una organización ante el desarrollo de objeto social.	*Cuenta con vehículos de último modelo.
	* Cuenta con servicio de GPS
AMENAZAS	DEBILIDADES
*Aumento del precio de combustible	*Poca publicidad del servicio
*Competencia en el sector progresiva en el sector	*Incertidumbre ante la satisfacción del cliente
*Dependencia de entidades petroleras	*No cuenta con la certificación de calidad (ISOS y OSHAS)
	*No existe claridad en el proceso de compras

TABLA 2.ANALISIS DOFA

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según lo observado en la empresa Transportes Guimac Ltda., La empresa cuenta con algunas debilidades, de las cuales vamos a plantear un plan de mejoramiento a 2 situaciones encontradas.

- La empresa no cuenta con un control en la realización de su proceso de compras.
- La empresa no tiene herramientas que le muestre el grado de satisfacción que tienen sus clientes sobre esta.

2.1 Preguntas problemas

De acuerdo a las situaciones encontradas nuestras preguntas problemas son:

2.1.1 ¿Cuáles son los procedimientos adecuados en un proceso de compras de una empresa de servicios?

2.1.2 ¿Que herramientas de información permiten conocer la opinión los clientes frente a los servicios prestados por la organización y como atribuyen al mejoramiento continuo de la empresa?

3. PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS

3.1. PROCESO DE COMPRAS

Se tiene contemplado implementar un mapa de procesos basado en la reglamentación de los sistemas de calidad como lo es, la ISO 9001 de 2015 y sus respectivas lineaciones en cuanto al procedimiento de compras y sus mapas de procesos, ya que dicha entidad no cuenta con una buena estructura en cuanto a lo anteriormente mencionado.

3.1.1. Objetivo.

Asegurar la confiabilidad y oportunidad de los servicios o bienes requeridos por la empresa en el menos tiempo posible, para que de esta manera no ocurran contratiempos y retrasos, implementado la normatividad de calidad vigente.

3.1.2. Alcance

La gestión de la empresa Transportes Guimac Ltda. debe comprometerse con su implicación e implementación del proceso desde una primera instancia pues la implantación de procedimiento y estandarización del proceso de compras puede resultar compleja ante la no ejecución de los pasos, trayendo consigo causales de mala inversión en compras y servicios.

Es supremamente importante establecer el alcance del PROCEDIMIENTO DE COMPRAS en función de:

- Los objetivos generales de la organización.
- Los estándares de calidad aceptados y exigidos.
- Las Visión de la organización.
- La disponibilidad de recursos.

3.1.3. Políticas

Las políticas a tener en cuenta son:

- Solicitar formato de “Estimación semanal de material” en el área de compras. Para que de esta manera se abastezca el área en la que se va a trabajar, determinando stock mínimo y poder ejecutar el trabajo sin contratiempos.
- Se debe ingresar los días miércoles antes de las 12:00 Pm.
- Los materiales se hacen en una requisición una semana antes.
- Introducir la información requerida como: unidades, cantidades, número de órdenes de trabajo (Para evidenciar el centro de costos), nombres de los materiales.
- Firma del supervisor que requiere el material.
- Concluida la solicitud de “Estimación semanal de material” por parte de los supervisores operativos, se muestra al Gerente, Subgerente o departamento financiero dependiendo del monto al cual se eleva dichos materiales. Para que de esta manera se pueda autorizar dicha compra.
- Toda compra de un bien servicio o bien debe ser soportada por una Orden de compra de bien o servicio.
- Todas las compras de servicios o bienes que se hagan necesitan de un mínimo de (2) cotizaciones, a excepción de la contratación de servicios los cuales deberán establecer sus propios parámetros.
- Todas las compras que sean por daños a la infraestructura, mantenimientos que se consideren de prioridad Alta podrán ser aprobadas por la Gerencia financiera, Jefe Financiera.
- No se deberán aprobar compras a proveedores que no se encuentren en el sistema contable de la empresa.
- Para la empresa transportes Guimac LTDA, las compras operativas mayores a \$200.000.00 pesos deberán ser autorizadas por el Gerente, En caso de presentarse algún problema que impacte gravemente su operación, la Gerencia Financiera podrá autorizar montos superiores.

3.1.4. Procedimiento de compras

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Selección del Proveedor	Primero se identificara el proveedor en potencia, según los parámetros establecidos en las normas de calidad.	Área de Compras
2	Creación del Proveedor en Sistema	Si el proveedor no se tiene en el archivo de Proveedores (magnético y físico) deberá crearse en el sistema.	Asistente Contable
3	Solicitud de Compra	<p>Verificada la no existencia de un material, se diligenciará la Solicitud de Compra</p> <p>En ella se determinara el nivel de prioridad de la compra para el proceso solicitante.</p> <p>Las prioridades se determinarán así: ALTA, MEDIA y BAJA.</p> <p>La Solicitud deberá estar revisada y firmada por el supervisor encargado.</p>	Quien requiere el material o servicio.
4	Aprobación de Compra	Las compras serán aprobadas dependiendo del tipo de compra y de su urgencia.	Gerente Financiera
5	Orden de Compra	Una vez autorizada la Compra por el Cargo Responsable se genera la Orden de Compra de Bien o Servicio, se envía al proveedor especificando las exigencias.	Responsable del Proceso o el supervisor encargado.

6	Verificar el Bien o Servicio comprado	Los artículos ó servicios son revisados de acuerdo a lo requerido y comprado en el documento que soporta la compra.	Responsable del Proceso o el supervisor encargado
7	Evaluación del Proveedor	Se evaluará al proveedor partiendo de la calidad y lo oportuno de la entrega Según los criterios de evaluación, de no superar las expectativas se considerara un producto o servicio no conforme.	Gerencia General
8	Programación de pago	Según listado de cuentas por pagar se efectúa la programación de los proveedores, de acuerdo a vencimiento.	Gerente Financiero Subgerente Financiero Tesorera
9	Confirmación de pagos a proveedores	Información al proveedor para pagos por los diferentes medios de pago. <ul style="list-style-type: none"> · Cheques · Efectivo · Transacciones bancarias 	Tesorera
10	Archivo	Implementar el archivo de documentación que servirá de soporte ante el pago, siendo estos físicos y magnéticos,	Tesorera

TABLA 3. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

3.1.5 Mapa de proceso de compras

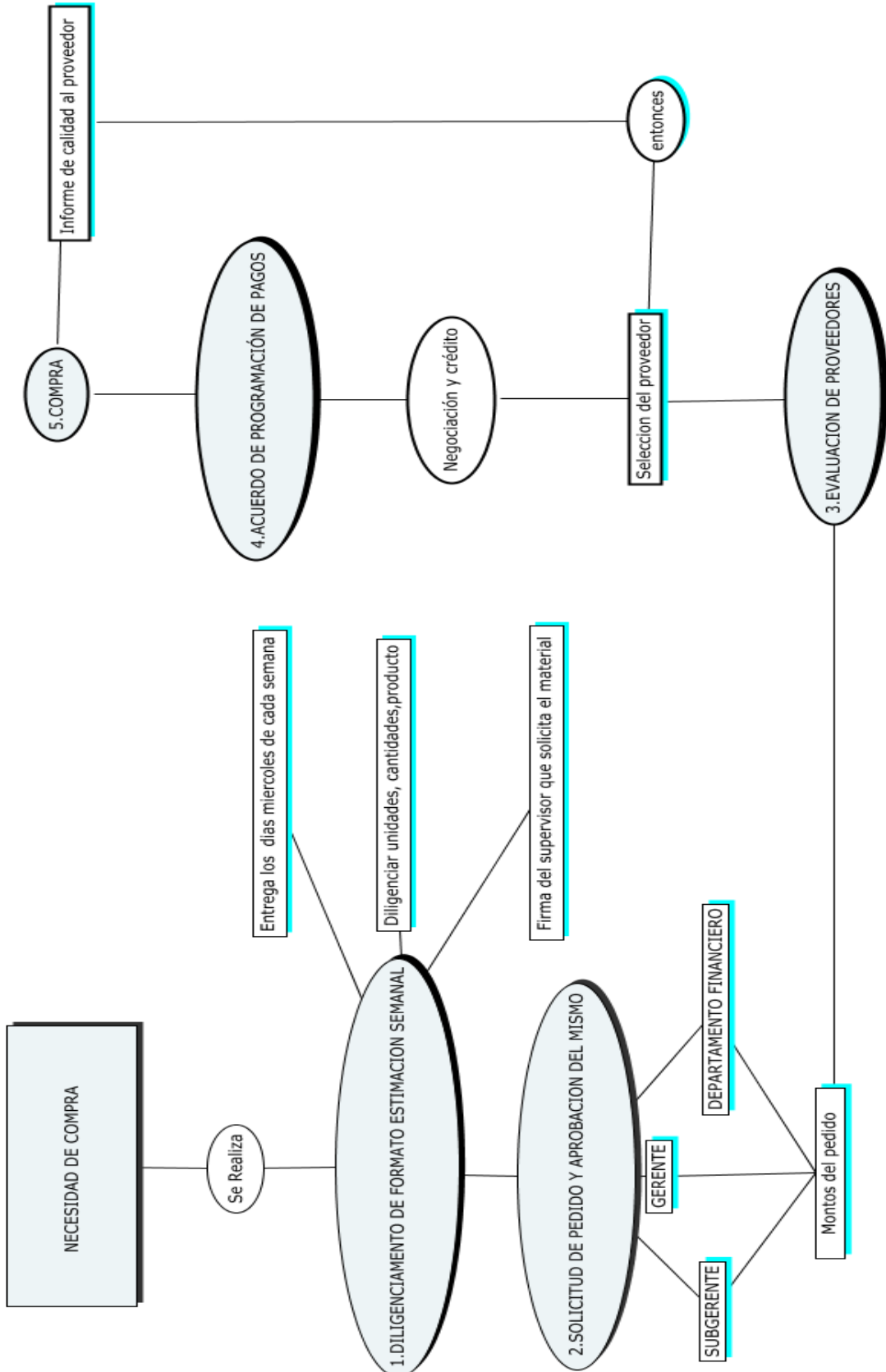


IMAGEN 8. MAPA DE PROCESO DE COMPRAS

La implementación de lo planteado mejorara significativamente aspectos tanto económicos y de organización, la ejecución de este proceso conllevara a la empresa a ser más competitiva y lo mejor es que minimizara costos y gastos solo por el hecho de tener un orden ante las compras de bienes o servicios.

3.2. HERRAMIENTAS DE SATISFACION DE CLIENTES

Se tiene contemplado realizar un formato de una encuesta basada en las normas de calidad, teniendo referencia la ISO 9001 de 2015, este formato servirá de herramienta medible la cual tendrá información de las áreas estratégicas de la organización para que los clientes pueden evaluar el servicio que les fue prestado así como sus instalaciones y personal. Con este formato conseguiremos saber las opiniones de los clientes sobre la empresa, teniendo como estrategia unos resultados que pueden servir de retroalimentación.

3.2.1 Objetivo.

Ofrecer una herramienta de medición que permita establecer las opiniones que tienen los clientes sobre la empresa para realizar una retroalimentación y así ser cada día más competitiva.

3.2.2 Alcance

Esta herramienta se desarrollara con el fin de ser aplicada a clientes para conocer el nivel de satisfacción que genera y el nivel de la calidad en la prestación del servicio de transporte.

3.2.3 Políticas

Las políticas a tener en cuenta son:

- Entregar el formato de “encuesta de satisfacción de cliente” a los clientes una vez terminado el servicio para conocer el concepto que tienen sobre la empresa.

- El formato contestado se depositara en un buzón estipulado, el cual previamente ha sido adecuado.
- Se analizaran los resultados obtenidos cada cierto periodo de tiempo como la empresa lo crea conveniente, consideramos que debe ser mínimo una vez al mes.
- Luego de haber sido leídos y analizados, es conveniente realizar un cuadro estadístico en el que se pueda observar con más claridad la opinión del cliente.
- Después de haber visto las dificultades de la organización se hará un seguimiento a los puntos que no han sido favorables con el fin de hacer una retroalimentación.

3.2.4 Herramienta medible

3.2.4.1 Formato de la Encuesta

La mejor herramienta para conocer el porcentaje de satisfacción del cliente con los servicios prestados es la realización de una encuesta en la que se evalúen las diferentes áreas de la empresa, para que la empresa pueda implementar esta herramienta, hemos desarrollado este formato según las normas de calidad ISO 9001 de 2015, en la cual están especificado, el logo, nombre, versión, fecha y código, el formato realizado es:


		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CÓDIGO				
					VERSIÓN	0			
					PAGINA				
DATOS DEL CLIENTE									
RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE:		NIT.							
DIRECCIÓN:		No. TEL.							
DESCRIBA EL NOMBRE O NÚMERO DEL CONTRATO Y/O SERVICIO									
<p>Estimado Cliente: Con el propósito de continuar mejorando nuestros servicios, agradeceríamos su percepción acerca de los trabajos o proyectos que hemos realizado para su organización.</p>									
<p>Marque el número correspondiente en la casilla que consideren, teniendo en cuenta los siguientes criterios: (5) excelente (4) bueno (3) normal (2) deficiente (1) muy deficiente.</p>									
PRODUCTO - SERVICIO				OBSERVACIONES	5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
1	Se ha cumplido con las fechas y horarios acordados.								
2	¿En cuánto a los conductores considera usted que el trato hacia los pasajeros es amable, cordial y de confianza?								
3	¿Se garantizó un buen manejo en los bienes de propiedad del cliente?								
4	Ética de los empleados								
5	Respuesta en la ejecución y cumplimiento de los servicios								
6	Atención al Cliente								
7	Nivel de competencia técnica de nuestro personal								
8	Atención del personal operativo								
9	Tecnología de nuestra organización (Equipos y Vehículos)								
SUBTOTAL									
CALIDAD Y SEGURIDAD					5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
10	¿Los trabajos realizados cumplen con sus necesidades y expectativas con respecto a la calidad del servicio?								
11	Califique la gestión en seguridad y salud en el trabajo realizada por TRANSPORTES GUIMAC LTDA.								
SUBTOTAL									
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS					5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
13	Califique el profesionalismo de las personas responsables del servicio por parte de la empresa. (Comunicación, Atención a sugerencias, entre otras)								
14	Califique la elaboración y entrega de documentos requeridos por ustedes.								
SUBTOTAL									
ASPECTOS COMERCIALES					5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
15	¿Que le parece la Imagen que proyecta nuestra organización?								
16	¿Considera que el precio fue acorde con el beneficio ofrecido?								
SUBTOTAL									
TOTAL									
¿Volvería a requerir de nuestros servicios?				SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>		
POR FAVOR INDÍQUENOS QUE ASPECTOS CONSIDERA QUE DEBERÍAMOS MEJORAR									
<p style="text-align: center;"> </p>									
INFORMACIÓN DEL EVALUADOR									
NOMBRE:		CORREO ELECTRÓNICO:							
CARGO:		FECHA							

IMAGEN 9. ENCUESTA SATISFACCION CLIENTES

3.2.5 Proceso de evaluación a clientes

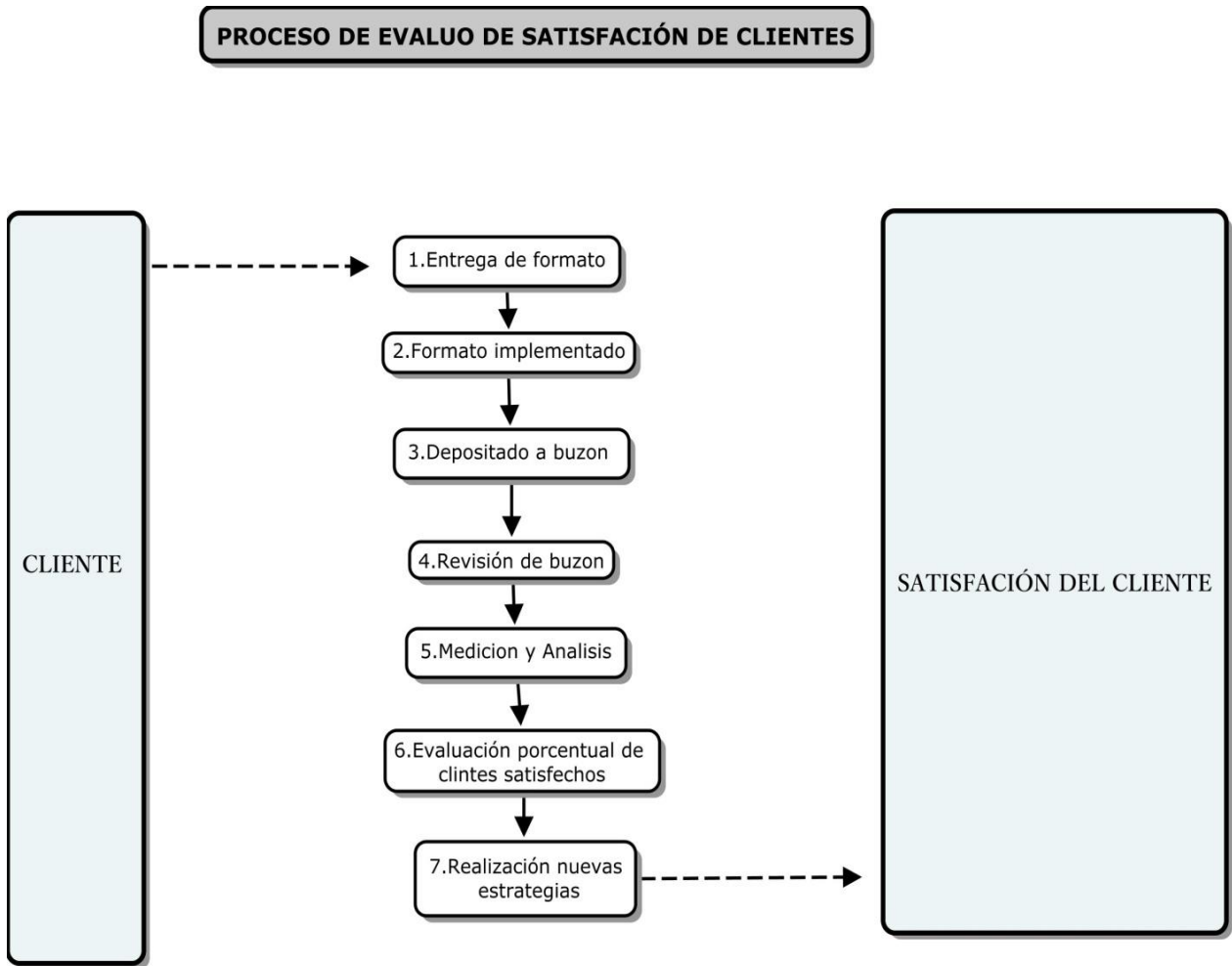


IMAGEN 10. PROCESO DE EVALUACION -CLIENTES

3.2.6 Importancia en la aplicabilidad para el mejoramiento empresarial

Según estudios realizadas por American Marketing Association dice que:

- ✓ *Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes por cada queja*
- ✓ *recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.*
- ✓ *El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.*
- ✓ *Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.¹*

El cliente es la base principal de toda empresa por ello es necesario cumplir con las expectativas para que el usuario quede satisfecho con el servicio; basado en esta política se establece la realización mensual de procedimientos como encuestas de satisfacción que permite a la empresa tener una visión amplia de la opinión que tiene el cliente sobre el servicio que se le ha prestado, con el fin de mejorar cada día y así cumplir con sus requerimientos ya que esto trae consigo aspectos positivos como la realización de futuras compras, la obtención de publicidad por medio de la técnica del voz a voz y lo más importante la permanencia en el mercado posicionándose como una empresa más competitiva.

¹

American Marketing Association. (1994). Manual de Ama Para Atencion del Cliente. En A. Dutka, (pág. 269). BUENOS AIRES: GRANICA.

CONCLUSIONES

- ✓ Uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro de las empresas de servicios es la evaluación, selección y mejora continua de los proveedores, esto debido a la importancia que tienen las compras a nivel comercial, ya que la parte de compras es el primer paso dentro del proceso comercial de una empresa y si este no es óptimo difícilmente los procesos de ventas, mercadeo, y distribución serán efectivos. Estos procesos se deben tener identificados, definidos y documentados, para poder analizarlos periódicamente con el objetivo de detectar posibles oportunidades de mejora. Dentro del mapa de procesos de Transportes Guimac Ltda., los procesos de compras se enfocaron en la parte económica en la cual busca optimizar los costos de los pedidos, almacenaje y las cantidades de unidades que deben solicitarse al proveedor en cada pedido, de manera que se logre minimizar el costo de las compras y asegurar la confiabilidad y oportunidad de los servicios o bienes requeridos en la empresa. Para que no ocurran contratiempos y retraso en las operaciones. Y para ello se tuvo en cuenta:
 - Una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización.
 - Una designación de responsables de proceso y por actividad, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado.
 - Se define y analiza un proceso, es necesario investigar todas las oportunidades de simplificación y mejora del mismo.
 - Fomentar la comunicación interna y la participación en la gestión.

- ✓ De acuerdo al procedimiento de compras de Transportes Guimac Ltda., los responsables del proceso son los jefes de cada área que velan por el cumplimiento de todos los requisitos del mismo. Realizan un seguimiento a los indicadores del proceso, verificando su eficacia y eficiencia así como el logro de los objetivos definidos para dicho proceso. Tiene plena autoridad para realizar cualquier cambio del proceso con los recursos asignados. Si dicho cambio puede influir en otros procesos, debe consultar con los responsables de los procesos implicados. Los procesos estarán perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y tendrán un responsable y un equipo de personas asignado.

- ✓ La importancia fundamental que tiene para una organización conocer la opinión de sus clientes es lo que le permite establecer acciones de mejora en la misma, para ello existen gran variedad de herramientas de medición para los usuarios, dentro de la cuales la encuesta clasificaría como un instrumento de gran utilidad, que bien elaborada permite detectar tanto lo positivo como lo negativo que tiene la entidad, permitiendo a la empresa ser más eficientes en la medida que consiga más resultados puesto que lleva a la realización de una retroalimentación constante, además no se debe olvidar que el objetivo de toda entidad es la satisfacción y fidelidad del cliente por ello va a depender de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas. Por lo tanto, una buena gestión del valor debe considerar también una buena gestión de las expectativas.

BIBLIOGRAFIA

- American Marketing Association. (1994). Manual de Ama Para Atención del Cliente. En A. Dutka, (pág. 269). BUENOS AIRES: GRANICA.
- <http://hederaconsultores.blogspot.com.co/2010/05/compras-segun-iso-90012008.html>
- <http://www.uteq.edu.mx/tesis/ME/0384.pdf>
- <http://www.normas9000.com/iso-9000-41.html>

ANEXOS

TRANSPORTES GUIMAC LTDA
NIT. 900.443.747-9
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

ACTIVO

CORRIENTE		
DISPONIBLE		
Bancos	67.353.153	161.783.669
Caja	<u>94.430.516</u>	
INVERSIONES		
Capacidad Transportadora	<u>112.500.000</u>	112.500.000
DEUDORES		
Clientes	395.325.000	490.677.000
Anticipo de Impuestos	<u>95.352.000</u>	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		<u>764.960.669</u>
ACTIVOS FIJOS		229.082.369
Terrenos	72.000.000	
Maquinaria y Equipos	1.883.942	
Equipo de Oficina	3.185.102	
Equipo de Computación y Comunicación	13.331.034	
Flota y Equipo de Transporte	212.603.000	
Depreciaciones	<u>-73.920.709</u>	
DIFERIDOS		
Cargos Diferidos	<u>1.776.000</u>	1.776.000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		<u>230.858.369</u>
TOTAL ACTIVO		<u><u>995.819.038</u></u>

PASIVO

CORRIENTE		
BLIGACIONES		
Sobregiro Bancolombia	27.519.896	47.519.896
TC Bancolombia	<u>20.000.000</u>	
PROVEEDORES		
Nacionales	<u>224.067.235</u>	224.067.235
CUENTAS POR PAGAR		86.977.574
Retención en la Fuente y Cree	4.591.000	
Retención de ICA	857.000	
Retención y Aportes de Nomina	14.601.174	
Obligaciones Laborales	28.675.200	
Pasivos Estimados y Provisiones	<u>38.253.200</u>	
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>358.564.705</u>
NO CORRIENTE		
BLIGACIONES		
Financieras	<u>190.745.502</u>	190.745.502
TOTAL PASIVO CORRIENTE		<u>190.745.502</u>
TOTAL PASIVO		<u><u>549.310.207</u></u>

TRANSPORTES GUIMAC LTDA
NIT. 900.443.747-9
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

PATRIMONIO

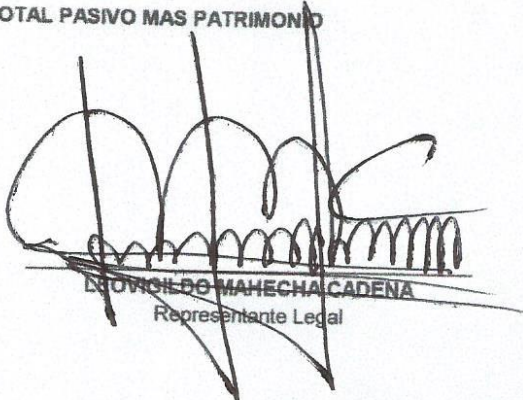
Aportes Sociales	176.850.000
Reserva Legal	26.216.334
Resultados del Ejercicio Anterior	122.947.010
Resultados del Ejercicio	<u>120.495.486</u>

TOTAL PATRIMONIO

446.508.830

TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO

995.819.037



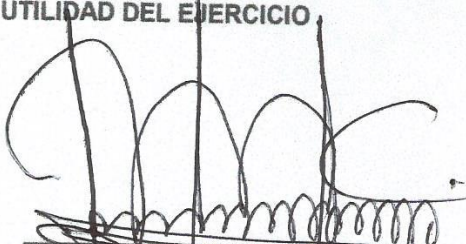
LEONILDO MAHECHA CADENA
Representante Legal



JUAN CAMILO RIVEROS ACOSTA
Contador Público
TP. 127242-T

TRANSPORTES GUIMAC LTDA
NIT. 900.443.747-9
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

INGRESOS OPERACIONALES		2.751.797.117
Servicio de Transporte	2.789.822.117	
Devoluciones	<u>38.025.000</u>	
COSTOS PRESTACION DE SERVICIOS		1.935.697.902
Servicio de Transporte	<u>1.935.697.902</u>	
UTILIDAD BRUTA		<u>816.099.215</u>
GASTOS OPERACIONALES		615.890.267
Gastos de Personal	202.307.581	
Honorarios	10.125.928	
Impuestos	28.426.699	
Arrendamientos	264.727.153	
Seguros	5.453.909	
Servicios	11.532.291	
Gastos Legales	3.104.135	
Mantenimiento y Reparaciones	18.353.884	
Depreciaciones	36.960.355	
Amortizaciones	444.000	
Diversos	<u>34.454.332</u>	
UTILIDAD OPERACIONAL		<u>200.208.948</u>
GASTOS NO OPERACIONALES		43.231.074
Gastos Financieros	<u>43.231.074</u>	
INGRESOS NO OPERACIONALES		1.770.812
Diversos	<u>1.770.812</u>	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		<u>158.748.686</u>
Provisión Impuesto de Renta		38.253.200
UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u><u>120.495.486</u></u>


LEOVIGILDO MAHECHA CADENA
Representante Legal


JUAN CAMILO RIVEROS ACOSTA
Contador Público
TP. 127242-T



Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal



001

3. Concepto: **0 2 Actualización**

Reporte mensual para el DAI



4. Número de formulario

14362072665



143270011400004(0000) 0000014362072665

5. Número de identificación Tributaria (NIT):
9 0 0 4 4 3 7 4 7 - 9

6. Dv

12. Dirección seccional
Impuestos y Aduanas de Villanueva

14. Buzón electrónico

2 2

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente:

Persona jurídica

25. Tipo de documento:

1

26. Número de identificación:

27. Fecha expedición:

Lugar de expedición

28. País:

29. Departamento:

30. Localidad principal:

31. Primer apellido:

32. Segundo apellido:

33. Primer nombre:

34. Otros nombres:

35. Razón social:

TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA

36. Nombre comercial:

37. Sigla:

UBICACION

38. País:

COLOMBIA

39. Departamento:

1 8 9

Melo

40. Ciudad/Municipio:

5 8

Castilla la Nueva

1 5 0

41. Dirección principal:

MZ B CA 15 BRN EL PROGRESO

42. Correo electrónico:

transportes.guimac@hotmail.com

43. Apartado aéreo:

44. Teléfono 1:

8 7 5 1 1 8 5

45. Teléfono 2:

3 1 4 3 3 7 0 1 5 2

CLASIFICACION

Actividad principal				Actividad secundaria		Otras actividades		Occupación	52. Número establecimiento
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Diferenciación actividad	50. Código	1	2	51. Código		
4,9,2,1	2 0 1 1 0 4 1 9	4,9,2,3	2 0 1 1 0 4 1 9	4,9,2,2					

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18**
5, 7, 1, 4, 1, 6, 3, 5, 1, 1

05- Impo. renta y compl. régimen ordinario

07- Retención en la fuente a título de renta

14- Informante de exogena

16- Obligación facturar por ingresos bienes y/o servicio

35- Impuesto sobre la renta para la equidad - CREE

11- Ventas régimen común

Usuarios aduaneros

Exportadores

54. Código:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

55. Forma:	56. Tipo:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servicio	1	2	3
57. Modo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. CPC:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anulada:

NO

60. No. de Folios:

0 0

61. Fecha:

2 0 1 8 0 2 0 2

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en sus datos acarrea penalidad del sancionada.

Artículo 18 Decreto 3480 de Noviembre de 2010

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

604. Nombre: **MAHECHA CADENA LEONIGILDO**

605. Cargo: **Representante legal Certificado**



Camara de Comercio de Villavicencio
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA

Fecha expedición: 2016/04/01 - 11:37:07, Recibo No. R003082453, Operación No. 0413M0401025

CODIGO DE VERIFICACIÓN: HILvzidzpY

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,

CERTIFICA:

NOMBRE : TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA
N.I.T.:900443747-9
DIRECCION COMERCIAL:CRA. 14 NO.7-20
BARRIO COMERCIAL: EL PROGRESO
DOMICILIO : CASTILLA LA NUEVA
TELEFONO COMERCIAL 1: 3143370152
TELEFONO COMERCIAL 2: 6751165
DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :MZ. B CASA 15 BARRIO EL PROGRESO
BARRIO NOTIFICACION: EL PROGRESO
MUNICIPIO JUDICIAL: CASTILLA LA NUEVA
E-MAIL COMERCIAL:transportesguimac@hotmail.com
E-MAIL NOT. JUDICIAL:transportesguimac@hotmail.com
TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 3143370152
TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 2: 6751165
FAX NOTIFICACION JUDICIAL:

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
4921 TRANSPORTE DE PASAJEROS

CERTIFICA:

ACTIVIDAD SECUNDARIA:
4922 TRANSPORTE MIXTO
ACTIVIDAD ADICIONAL 1:
4923 TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
ACTIVIDAD ADICIONAL 2:
7730 ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES N.C.P.

CERTIFICA:

MATRICULA NO. 00217228
FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 16 DE JUNIO DE 2011
RENOVO EL AÑO 2016 , EL 31 DE MARZO DE 2016

CERTIFICA:

***** CONTINUA *****



Camara de Comercio de Villavicencio
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA

Fecha expedición: 2016/04/01 - 11:37:08, Recibo No. R003082453, Operación No. 04I3M0401025

CODIGO DE VERIFICACIÓN: HILvzidzpY

CONSTITUCION : QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DE JUNTA DE SOCIOS DE CASTILLA LA NUEVA DEL 2 DE ABRIL DE 2011 , INSCRITA EL 16 DE JUNIO DE 2011 BAJO EL NUMERO 00037613 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA PERSONA JURIDICA: TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA

CERTIFICA:

REFORMAS:

DOCUMENTO	FECHA	ORIGEN	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA
0000001	2012/06/26	JUNTA EXTRAORDINARIA	CAS	00042046	2012/06/29
0000002	2013/01/18	JUNTA DE SOCIOS	CAS	00043969	2013/02/01
0000005	2013/04/09	JUNTA DE SOCIOS	VIL	00044905	2013/04/29
0000007	2013/06/07	JUNTA DE SOCIOS	CAS	00045429	2013/06/21

QUE POR: ACTA NO. 0000005 DE ASAMBLEA DE ASOCIADOS DE VILLAVICENCIO DEL 9 DE ABRIL DE 2013 , INSCRITO EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 29 DE ABRIL DE 2013 , BAJO EL NUMERO: 00044906 DEL LIBRO 09 SE INSCRIBIO:CAMBIO DE DOMICILIO DE CASTILLA LA NUEVA A LEJANIAS META

CERTIFICA:

VIGENCIA: QUE LA PERSONA JURIDICA NO SE HALLA DISUELTA. DURACION HASTA EL 2 DE ABRIL DE 2031 .

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRÁ COMO OBJETO SOCIAL LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES. EL TRANSPORTE DE PERSONAL, TRANSPORTE ESCOLAR Y TRANSPORTE DE CARGA, EN EL PERÍMETRO URBANO Y ADEMÁS A NIVEL NACIONAL, LA PRESENTACIÓN EL SERVICIO DE REPARTO DE MERCANCÍA, MATERIALES E INSUMOS, CORRESPONDENCIA Y ENVIÓ DE DOCUMENTOS. LA PARTICIPACIÓN EN SOCIEDADES O EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS DE OBJETO SOCIAL SIMILAR, COMPLEMENTARIO O AUXILIAR AL SUYO. EN DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL LA SOCIEDAD PODRÁ ADEMÁS DE EJECUTAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS Y CONVENIENTES PARA SU DESARROLLO, ADQUIRIR, ENAJENAR, ARRENDAR, O TOMAR EN ARRENDAMIENTO, GRAVAR, PIGNORAR O ADMINISTRAR LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES NECESARIOS PARA EL NORMAL DESARROLLO DE LA EMPRESA; ADQUIRIR, ORGANIZAR Y ADMINISTRAR O ENAJENAR LOS DISTINTOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO QUE SE REQUIERES PARA REALIZAR LOS FINES DE LA EMPRESA. ENAJENAR A TÍTULO ONEROSO, ARRENDAR, GRAVAR, ADMINISTRAR O DAR EN ADMINISTRACIÓN LOS BIENES SOCIALES. CELEBRAR TODA CLASE DE OPERACIONES DE CRÉDITO, DAR O RECIBIR DINERO EN MUTUO CON GARANTÍAS O SIN ELLAS; EFECTUAR OPERACIONES, PRÉSTAMO, CAMBIO, DESCUENTO, CUENTAS CORRIENTES, DAR O RECIBIR GARANTÍAS, GIRAR, ENDOSAR, ADQUIRIR Y NEGOCIAR TÍTULOS DE VALORES. PROMOVER, FORMAR, FINANCIAR, ABSORBER, FUSIONARSE E

***** CONTINUA *****



PROSPERIDAD PARA TODOS



MINISTERIO DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 0099 - DE 2013

(30 SET. 2013)

"por la cual se decide sobre la solicitud de habilitación en el servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, presentada por la empresa de transporte especial:
TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA"

**EL DIRECTOR TERRITORIAL META
DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE**

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por los
Decretos 174 de 2001 y 087 DE 2011,

CONSIDERANDO:

Que el carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implica la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios.

Que el Decreto 174 del 05 de febrero de 2001, reglamenta la habilitación de empresas en el servicio público Terrestre Automotor Especial y la prestación por parte de estas de un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte, como el de la libre competencia y el de la iniciativa privada.

Que el mismo decreto en su capítulo II define las condiciones y los requisitos para obtener la habilitación y la autorización para prestar el servicio público terrestre automotor de carga.

Que la empresa **TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA**, con escrito radicado bajo el número 2013-550-00 2966-2 del 09/08/2013, presenta ante la Dirección Territorial Meta solicitud de habilitación.

Que la Dirección Territorial Meta, produjo el análisis financiero de la empresa con fecha 27 de septiembre de 2013, el cual hace parte integral de este acto y, en el cual se concluye que es viable proceder a la habilitación.

Que la Dirección Territorial Meta, adelanto el análisis Técnico número 029 del 24 de septiembre de 2013, que hace parte integral de este acto y en el cual se concluye que cumple con los requisitos del Decreto arriba mencionado.

Que de los análisis técnico y financiero producidos que hacen parte de este acto, se pudo establecer que la empresa **TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA**, cumple con los requisitos para autorizar la habilitación solicitada en el servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

Con fundamento en lo anterior, la Dirección Territorial Meta.

"por la cual se decide sobre la solicitud de habilitación en el servicio Público de transporte Terrestre Automotor Especial, presentada por la empresa transporte especial **TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA.**"

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO - Habilitar la empresa: **TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA**, Nit. 900443747-9 en el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Especial con las siguientes características:

RAZON SOCIAL: **TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA**

NIT: 900443747-9

DOMICILIO: Lejanías - Meta

PRINCIPAL: Carrera 14 No. 7 - 20, Barrio Centro

PATRIMONIO: \$210.727.043

RADIO DE ACCIÓN: Nacional

TIPO DE VEHICULO: Los homologados para el servicio

VIGENCIA: Indefinida mientras subsistan las condiciones exigidas para su otorgamiento.

ARTICULO SEGUNDO - Notificar esta Resolución al Representante Legal de la Empresa así:

Razón Social	Nit	Ciudad	Dirección
TRANSPORTES GUIMAC LIMITADA	900443747-9	Lejanías - Meta	Carrera 14 No. 7 - 20, Barrio Centro

ARTICULO TERCERO- Contra el presente Acto Administrativo proceden los Recursos de Reposición ante este despacho, y el de Apelación ante el Director de Transporte y Tránsito, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio-Meta a los **30 SET. 2013**


LUIS EDUARDO MUÑOZ AGUDELO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO	
VERSIÓN	0
PAGINA	

DATOS DEL CLIENTE

RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE:		NIT.	
DIRECCIÓN:		No. TEL	

DESCRIBA EL NOMBRE O NÚMERO DEL CONTRATO Y/O SERVICIO

Estimado Cliente: Con el propósito de continuar mejorando nuestros servicios, agradeceríamos su percepción acerca de los trabajos o proyectos que hemos realizado para su organización.

Marque el número correspondiente en la casilla que consideren, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
(5) excelente (4) bueno (3) normal (2) deficiente (1) muy deficiente.

PRODUCTO - SERVICIO		OBSERVACIONES	5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
1	Se ha cumplido con las fechas y horarios acordados.						
2	¿En cuánto a los conductores considera usted que el trato hacia los pasajeros es amable, cordial y de confianza?						
3	¿Se garantizó un buen manejo en los bienes de propiedad del cliente?						
4	Ética de los empleados						
5	Respuesta en la ejecución y cumplimiento de los servicios						
6	Atención al Cliente						
7	Nivel de competencia técnica de nuestro personal						
8	Atención del personal operativo						
9	Tecnología de nuestra organización (Equipos y Vehículos)						
SUBTOTAL							
CALIDAD Y SEGURIDAD			5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
10	¿Los trabajos realizados cumplen con sus necesidades y expectativas con respecto a la calidad del servicio?						
11	Califique la gestión en seguridad y salud en el trabajo realizada por TRANSPORTES GUIMAC LTDA.						
SUBTOTAL							
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS			5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
13	Califique el profesionalismo de las personas responsables del servicio por parte de la empresa. (Comunicación, Atención a sugerencias, entre otras)						
14	Califique la elaboración y entrega de documentos requeridos por ustedes.						
SUBTOTAL							
ASPECTOS COMERCIALES			5,0	4,0	3,0	2,0	1,0
15	¿Que le parece la Imagen que proyecta nuestra organización?						
16	¿Considera que el precio fue acorde con el beneficio ofrecido?						
SUBTOTAL							
TOTAL							
¿Volvería a requerir de nuestros servicios?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>				

POR FAVOR INDÍQUENOS QUE ASPECTOS CONSIDERA QUE DEBERÍAMOS MEJORAR

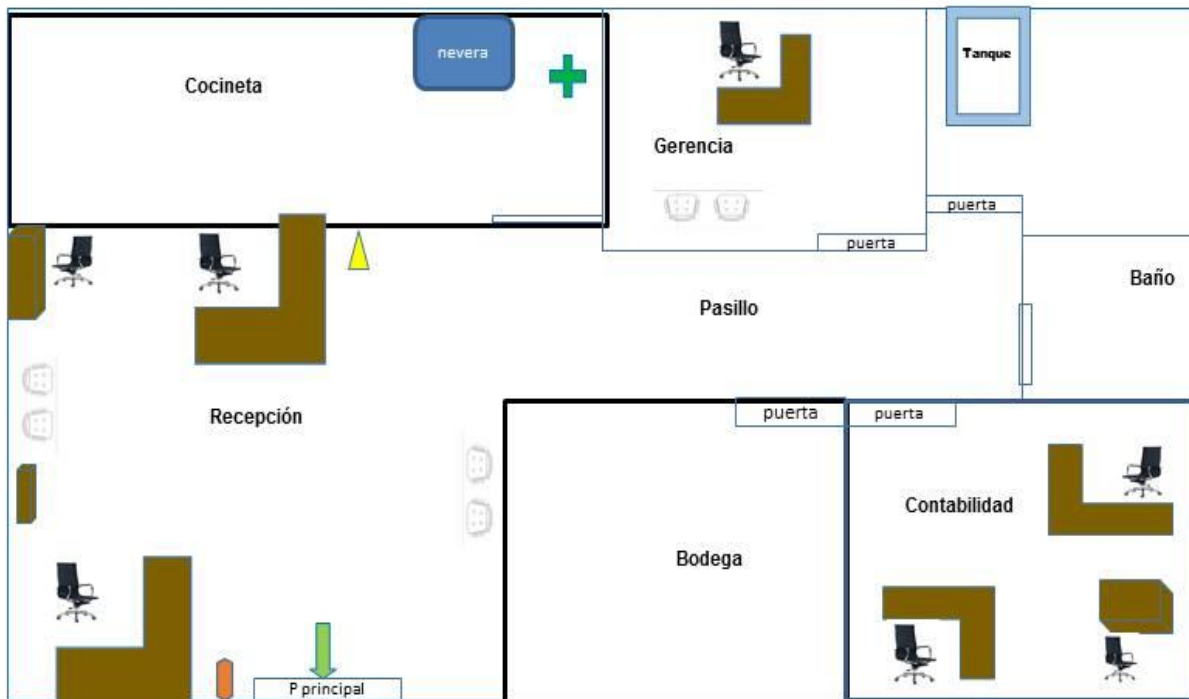
INFORMACIÓN DEL EVALUADOR

NOMBRE:		CORREO ELECTRÓNICO:	
CARGO:		FECHA	

PLANOS DE TRANSPORTES GUIMAC LTDA



Manzana B



Anden

