

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA
NORMA ISO 9001**

PAOLA ANDREA CABRERA VALLEJO

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero Industrial

**Director
FELIPE MURCIA
Ingeniero industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2001**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA
NORMA ISO 9001**

PAOLA ANDREA CABRERA VALLEJO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2001**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar el título de Ingeniero Industrial.

Jurado del proyecto

Ing. Industrial. Abdul Cañas Velasco

Jurado del proyecto

Ing. Industrial. Darío Quiroga Parra

Cali, Noviembre de 2001

CONTENIDO

	PAG
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	1
1.GENERALIDADES SOBRE UN PLAN DE CALIDAD	3
1.1. SISTEMA O PLAN DE CALIDAD	3
1.2 DEFINICION	4
1.2.1. Plan de calidad	4
1.2.2. Calidad	4
1.2.3. Documento	4
1.2.4. Procedimiento	4
1.2.5. Proyecto	4
1.2.6. Proceso	4
1.2.7. Producto	4
1.2.8. Servicio	4
1.3. LA GERENCIA Y EL CONCEPTO DE PLAN DE CALIDAD	5
1.3.1. PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD	6
1.4. IMPORTANCIA DE TENER UN PLAN DE CALIDAD	13
1.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	14
1.5.1. Antecedentes	14
1.5.2. Formulación del problema	14
1.5.3. Objetivos	15
1.5.3.1. Objetivo General	15
1.5.3.2. Objetivos específicos	15
1.6. JUSTIFICACIÓN	16
1.6.1. Justificación Teórica	16
1.6.2. Justificación Practica	16
1.6.3. Justificación Personal	16
2. ASPECTOS GENERALES DE LA OPERACIÓN DE PEAJES	17

2.1. CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS	17
2.1.2. Categorías y tarifas	19
3. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	21
3.1. RESEÑA HISTORICA	21
3.2. MISIÓN Y VISION	22
3.2.1. Misión	22
3.2.2. Visión	22
3.2.3. Organigrama	23
4. SISTEMA DE CALIDAD SEGÚN LA NTC-ISO 9001	24
4.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	24
4.1.1. Política de calidad	24
4.1.2. Objetivos de calidad	24
4.1.3. Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad	25
4.2. SISTEMA DE CALIDAD	25
4.2.1. Estructura del Sistema de Calidad	25
4.2.2. Descripción de los documentos del sistema de gestión de la calidad	25
4.2.3. Planificación de la calidad	26
4.2.4. Enfoque basado en procesos	26
4.2.5. Descripción de los procesos y procedimientos de la organización	26
4.2.5.1.1. Procesos Gerenciales	26
4.2.5.1.2.. Procesos Operativos	26
4.2.5.1.3. Procesos de Soporte	27
4.2.5.2. Procedimientos	27
4.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	28
CONCLUSIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	120

LISTA DE FIGURAS

	PAG
Figura 1. Clasificación por categoría de vehículos	20
Figura 2 Organigrama General de la empresa	31
Figura 3 Organigrama del sistema de gestión de la calidad	32

RESUMEN

REGENCY S.A. empresa constructora especializada en Obras Civiles y Administración de peajes, la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboro siguiendo los requisitos exigidos según la Norma ISO 9001, y realizando un seguimiento de todas las actividades que se llevan a cabo durante el proceso, permitiendo la elaboración mediante formatos que van a permitir a la organización la evaluación, análisis y mejora de cada uno de estos.

Los formatos utilizado se realizaron dando cumplimiento a cada uno de los requisitos exigidos en la norma y muestran claramente el enfoque de procesos que trabajo en todo el trascurso del proyecto.

INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad, incrementar la productividad y fortalecer la posición competitiva son propósitos de plena vigencia en cualquier tipo de organización, ya que del cumplimiento de estos requisitos puede depender la supervivencia en el ambiente empresarial. Día a día las organizaciones en Colombia sufren cambios en el entorno competitivo lo que les exige un nuevo enfoque administrativo basado en la calidad total, donde se involucra a todos los empleados de la organización en un proceso de mejoramiento continuo de todas las actividades de la empresa, para dar plena satisfacción y cumplimiento a los requisitos de los clientes.

Un sistema o plan de calidad es la forma como las organizaciones realizan la gestión empresarial asociada con la calidad, aplicando un nuevo enfoque administrativo que pretende promover un trabajo de equipo y cooperación, permitiendo un cambio en la cultura empresarial de modo que a los trabajadores ya no temen señalar los problemas del sistema. Con el tiempo esto conducirá a mejor calidad, reducción de costos y mayores utilidades, pero estas son metas que solamente pueden alcanzarse mediante una transformación lenta, firme y real en el medio empresarial.

La administración debe comprometerse plenamente con el cambio y estar dispuesta a soportar y afrontar en escepticismo y las dudas de los trabajadores, así como las propias, a lo largo del tiempo los empleados notaran el compromiso pleno y el cambio real y comenzaran a confiar en el nuevo clima empresarial.

Un plan de calidad establece los procesos y procedimientos de la organización teniendo como eje central su mejora continua, es aplicable a cualquier tipo de

empresa, ya sea comercializadora, productora o de servicios, lo que constituye el objeto central de este estudio.

1. GENERALIDADES SOBRE UN PLAN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001 VERSION 2000:

Uno de los problemas que afecta profundamente la industria de un país en desarrollo es la calidad de sus productos.

Cuando una economía prácticamente cerrada tiene que someterse a la competencia internacional debido a programas de integración de comercio se encuentra ante el hecho indiscutible, que la calidad se convierte en la estrategia fundamental de comercialización.

El propósito central de este capítulo es mostrar la importancia, necesidad y significado de la calidad según la Norma ISO 9001 y su mejoramiento continuo.

1.1. SISTEMA O PLAN DE LA CALIDAD:

Un plan de calidad tiene que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que pueda emplear para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

La determinación de los procesos permite el enfoque mas claro de la organización para determinar sus no conformidades, establecer cada uno de los procedimientos y sus controles permitirá la adopción de mejoras y cumplimiento de los requisitos.

1.2. DEFINICIÓN

1.2.1. Plan de la calidad. Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarlos a un proyecto, proceso, producto o contrato específico (1)

1.2.2. Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes que cumple con los requisitos (1)

1.2.3. Documento. Información y su medio de soporte (1)

1.2.4. Procedimiento. Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (1)

1.2.5. Proyecto. Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos (1)

1.2.6. Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (1)

1.2.7. Producto. Resultado de un proceso (1)

1.2.8. Servicio. Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en el interfaz entre el proveedor y el cliente generalmente es intangible (1)

1. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

1.3. LA GERENCIA Y EL CONCEPTO DEL PLAN DE CALIDAD

Si se mira retrospectivamente el concepto de calidad este ha evolucionado desde la simple inspección, pasando por el gran auge que tuvo la utilización de técnicas, tales como el muestreo, cartas de control y otras que valieron el título de “Control estadístico de la calidad”. En la década de los 50 surge la necesidad de sistemas de calidad, por cuanto la calidad se ve afectada por causas y decisiones en todas las áreas de la empresa.

En la década del 60 se consolida el concepto de “control total de la calidad”. Entendiéndose por tal: “el conjunto de esfuerzos efectivos de diferentes grupos de una organización para la integración del desarrollo, para el mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto”. Con el fin de hacer posible la fabricación y servicios a satisfacción completa y del consumidor y al nivel más económico.

Este nuevo concepto involucra todas las áreas de la empresa, buscando su integración por medio de objetivos comunes, como el de la satisfacción completa del consumidor y su participación directa o indirecta en el diseño, niveles de calidad, servicio garantías, confiabilidad, y especificaciones. Al mismo tiempo reporta una serie de beneficios externos con relación al mercado potencial y a la seguridad, e internos en cuanto a reducción de costos, prevención de fallas y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

La dirección juega un papel muy importante en la implementación de un sistema o plan de calidad es el núcleo de la organización y motivador para que se cumplan los objetivos propuestos, en el transcurso del desarrollo del proyecto la aplicación de los principios de gestión de la calidad pueden utilizarse como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora.

1.3.1 .PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD: La Organización Internacional de Normalización (ISO). integrada por organismos nacionales y expertos de países grandes y pequeños, desarrolla normas y guías, las cuales añaden valor a todo tipo de organizaciones y hacen que el comercio entre los países sea más fácil y más justo.

Los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada 5 años. ISO/TC 176 es el comité técnico responsable de desarrollar y mantener la familia de normas ISO 9000. Su ámbito de actuación es la creación de normas, guías y folletos en el campo de la gestión de la calidad, incluyendo sistemas de calidad, aseguramiento de la calidad y tecnologías de apoyo.

1.3.1.1. Principio 1 – Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

La aplicación del principio de organización orientada al cliente conduce a las siguientes acciones:

Comprender las necesidades y expectativas de los clientes.

Asegurar un equilibrio entre el cliente y las otras partes interesadas.

Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a toda la organización..

Medir la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados.

Asegurar la relación con los clientes.

Beneficios clave:

Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.

Asegurar que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.

Asegura que los miembros de la organización disponen de los conocimientos y habilidades necesarias para satisfacer los requisitos de los clientes.

1.3.1.2. Principio 2 - Liderazgo

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

La aplicación del principio de liderazgo conduce a las siguientes acciones:

Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, suministradores, comunidad local y sociedad en general.

Establecer una clara visión del futuro de la organización.

Establecer objetivos y metas desafiantes.

Desarrollar estrategias para la consecución de los objetivos y metas.

Crear y mantener valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.

Proporcionar al personal los recursos y formación necesarios.

Inspira, anima y reconocer las contribuciones del personal.

Beneficios clave:

Trasladar la visión de la organización en objetivos y metas medibles.

El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.

Las actividades son evaluadas, alineadas e implantadas de una forma integrada.

1.3.1.3. Principio 3 – Participación del personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en el se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

La aplicación del principio de participación del personal, impulsa a las siguientes acciones:

Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.

Identificar las limitaciones en su trabajo.

Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.

Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.

Compartir libremente conocimientos y experiencias.

Comprender su contribución en la organización.

Beneficios clave:

Un personal motivado, involucrado y comprometido con la empresa

Contribución del personal en la mejora de la política y estrategia de la empresa.

Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua.

1.3.1.4. Principio 4 – Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

La aplicación del principio del enfoque a procesos conduce a las siguientes acciones:

Definir el proceso para lograr el resultado deseado.

Establecer responsabilidades claras y dar indicaciones para gestionar los procesos.

Comprender y medir la capacidad de las actividades clave.

Identificar las interfaces del proceso con las funciones de la organización.

Enfocar la gestión sobre factores tales como, recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización.

Evaluar riesgos, consecuencias e impactos en los clientes, suministradores y otras partes interesadas.

Identificar los clientes internos y externos, suministradores de los procesos.

Beneficios clave:

Capacidad para reducir los costes y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.

Resultados mejorados, consistentes y predecibles.

Permite la definición de nuevos objetivos y metas..

1.3.1.5. Principio 5 – Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

La aplicación del principio de enfoque del sistema hacia la gestión conduce a las siguientes acciones:

Determinar un sistema estructurado para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz

Comprender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.

Definir cómo las actividades específicas dentro del sistema deberían de funcionar y establecerlo como objetivo.

Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Beneficios clave:

La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.

Proporcionar a las partes interesadas clave ,confianza en la efectividad y eficacia de la organización.

1.3.1.6. Principio 6 – Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

La aplicación del principio de mejora continua conduce a las siguientes acciones:

Aplicar un enfoque consistente a toda la organización para la mejora continua.

Suministrar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de mejora continua.

Hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.

Definir criterios de mejora y evaluarlos para detectar nuevas áreas de mejora.

Conocer las mejoras.

Beneficios clave:

Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.

Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades

Definición de objetivos y metas realistas y desafiantes.

1.3.1.7. Principio 7- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

La aplicación del principio de enfoque objetivo hacia la toma de decisiones conduce a las siguientes acciones:

Asegurar, a través del análisis, que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.

Recabar y evaluar información relativa a los objetivos

Datos accesibles para aquellos niveles que lo requieran.

Tomar decisiones y emprender acciones en base a los resultados del análisis de los datos, la experiencia y la intuición.

Beneficios clave:

Decisiones con datos realistas .

La capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.

La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

1.3.1.8. Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

Una organización y sus suministradores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el suministrador conduce las siguientes acciones:

Identificar y seleccionar los suministradores clave.

Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.

Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave.

Crear comunicaciones claras y abiertas.

Establecer actividades conjuntas de mejora para comprender las necesidades de los clientes

Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros

Beneficios clave:

Incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes.

Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.

Optimización de costes y recursos.

1.4. IMPORTANCIA DE TENER UN PLAN DE CALIDAD:

Algunos clientes tanto en los sectores privado como públicos buscan la confianza que les pueda proveer una empresa que cuente con un plan de la calidad documentado.

Algunas de las razones de importancia además de la satisfacción de las expectativas del cliente son las siguientes:

Mejora del desempeño, coordinación y productividad.

Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.

Logro y mantenimiento de la calidad del servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.

Logro de la satisfacción del cliente.

Confianza de la dirección en el logro y en el mantenimiento de la calidad deseada.

Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales.

Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado

Certificación/ Registro.

Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones a escala mundial.

Un plan de calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es solo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la organización. Un plan de calidad por derecho propia no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del servicio. No resolverá todos sus problemas es un medio para que la organización asuma una orientación más sistemática frente a ella.

1.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En este punto se describen los antecedentes que dieron origen a la realización de este trabajo y se relacionan los objetivos propuestos.

1.5.1. Antecedentes. El sector de la construcción ocupa un lugar importante dentro de la economía nacional, esta industria emplea entre el 6 y 10% de toda la mano de obra de un país y contribuye a la formación bruta de capital fijo en un porcentaje de las inversiones que oscila entre el 50 y el 65%. por que satisface las necesidades de vivienda de la población como los requerimientos de construcción.

Durante el último año la empresa REGENCY S.A. ha presentado una disminución en la prestación de sus servicios, en la parte operativa del peaje no se realiza un seguimiento ni análisis de los procesos y procedimientos para el mejoramiento continuo, ni se registran documentos que evidencien las acciones tomadas.

Empresas civiles acreedoras a certificados de calidad, representan una amenaza en la presentación de propuestas en los proyectos, por lo tanto se ha hecho indispensable para el cumplimiento de los requisitos y satisfacción de los clientes la demostración de un plan o sistema de calidad que registre de manera evidente calidad y el control de las operaciones.

1.5.2 Formulación del Problema

¿De que forma la empresa REGENCY S.A. en la parte operativa del peaje puede garantizar a sus clientes el control eficiente de sus procesos y procedimientos?

¿Cuales son los parámetros que se deben tener en cuenta en el proceso de selección de contratación de personal como parte primordial para la operación eficiente del peaje?

1.5.3. Objetivos. A continuación se describe el objetivo general y se relacionan los objetivos específicos que se persiguen con la realización de la presente investigación.

1.5.3.1. Objetivo General:

Documentar el plan de calidad de la empresa REGENCY S.A. según la norma ISO 9001 versión 2000, realizando de manera lógica y secuencial los procesos y procedimientos en la operación del peaje.

1.5.3.2. Objetivos Específicos. Se especifica los siguientes objetivos para el desarrollo del trabajo:

Determinar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de los procesos operativos, gerenciales y de soporte que forman parte del peaje.

Crear un sistema de selección y contratación que permita el desarrollo de personal acorde a las necesidades del cargo.

Determinar los procesos y procedimientos que forman parte del peaje y que contribuyen a la eficiencia del Sistema de gestión de la calidad.

Establecer los controles necesarios para la realización de las actividades operativas en el peaje.

Determinar los documentos y registros utilizados en cada uno de los procesos para el control de las actividades.

1.6. JUSTIFICACIÓN

1.6.1. Justificación Teórica

Con el proyecto de documentación en la empresa REGENCY S.A. se pretende el mejoramiento de los procedimientos mediante el seguimiento y mejora continua de sus procesos, establecer procedimientos documentados de control va a permitir a la organización detectar las fallas e implementar las acciones necesarias, permitiéndole a la organización competir en el mercado y garantizar un servicio de calidad que cumpla con las especificaciones y exigencias del cliente.

1.6.2 Justificación Practica

En el desarrollo del proyecto la organización contara con herramientas como el estudio de sus procesos con indicadores de gestión que le permitirán a la organización tomar decisiones y evaluar el desempeño de cada uno de estos, los procedimientos actualizados mediante gráficos o esquemas facilitan la comprensión, los diagramas de flujo describen de manera clara y corta su desarrollo permitiendo un enfoque real de las actividades operativas del peaje.

1.6.3. Justificación Personal

En la realización del proyecto se pone en practica conocimientos adquiridos en asignaturas como Calidad, Relaciones Industriales y Planeación Estratégica que han sido base para el desarrollo de algunos procesos y procedimientos sirviendo como herramientas de complemento para la practica, permitiendo aportar ideas que sirven de ayuda a la organización para el mejoramiento de sus procesos teniendo como enfoque la satisfacción de los clientes.

2. ASPECTOS GENERALES DE LA OPERACIÓN DE PEAJES.

2.1. CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS.

La operación del proyecto y sus servicios conexos se inician cuando el instituto nacional de vías haya autorizado su funcionamiento, una vez se hubiese verificado que los trabajos de construcción estén terminados en su totalidad o por tramos según acuerdo en la oferta.

En esta etapa la empresa prestadora del servicio debe operar el sistema vial, siguiendo el reglamento de operación que se determino en el contrato y que tiene como principios básicos los siguientes:

Continuidad: es la garantía de disponibilidad de la vía en forma permanente. Se exceptúan eventos como interrupción del tránsito por situaciones climáticas adversas, ocurrencia de accidentes de gran proporción en la vía o ejecución de obras programadas con anticipación.

Regularidad: es el ofrecimiento de un servicio operacional mínimo permanente en cada tipo de servicio como: estaciones de cobro de peaje, estaciones de pesaje, servicio de grúa, primeros auxilios, servicios de comunicación, etc.

Calidad del servicio: se entiende como el resultado de la operación en términos de las variables seleccionadas medidas en tiempos medios de remoción de personas y vehículos accidentados, fluidez del tráfico, calidad del pavimento, señalización e información a los usuarios y tiempos de atención en los puestos de cobro, básculas e inspección del tránsito.

Tecnología de avanzada: se refiere a la utilización de métodos, instalaciones y equipos que correspondan a patrones modernos y a tecnologías de avanzada.

Cobertura: es la disponibilidad del servicio a todos los usuarios sin distinción.

Seguridad vial: se entiende como el nivel de riesgo enfrentado por los usuarios de la vía expresado por los índices de naturaleza de los accidentes que se produzcan.

La empresa prestadora del servicio debe de ofrecer una serie de servicios que se clasifican en dos grandes grupos:

Servicios propios: como son: el mantenimiento de la vía, la operación y el seguimiento del tránsito, el control del peso de vehículos de carga, la operación de las estaciones de peaje y vigilancia de las instalaciones.

Servicios de atención a los usuarios: los cuales corresponden: primeros auxilios y remoción de vehículos averiados, primeros auxilios a personas y áreas de servicio al público, tales como teléfonos públicos, cafeterías, sanitarios, puestos de parqueo, suministros de bienes para operación de vehículos.

Se debe enviar a INVIAS Informes sobre la operación de la carretera. Dichos informes deben contener:

Recaudo de peajes, casetas de servicio, volumen de tránsito por categoría de vehículo, datos de peso de los vehículos, información sobre accidentalidad y apoyo en el traslado de accidentados, datos sobre el mantenimiento y la inspección de la vía, descripción de problemas generales en la operación y estados financieros del fideicomiso.

Adicionalmente las leyes y reglamentos indican que con la cuota de peaje el concesionario suministrara un seguro que ampare los vehículos por daños superiores a \$ 500.000 causados por: actos de grupos subversivos, derrumbes, caídas o daños de túneles y puentes, daño súbito de la carretera o avalanchas. El límite máximo de indemnización se especifica en el contrato y varia de acuerdo con la obra a ejecutarse.

2.1.2. Categorías y tarifas

Las tarifas de cobro se encuentran legalmente establecidas y son ubicadas antes de la llegada a la caseta de cobro, deben estar en un lugar visible y dependen del tipo y la categoría en que se encuentre el vehículo, la siguiente es la clasificación y tarifas establecida por el Instituto Nacional de Vías (Ver Fig. 1):

CATEGORÍA I: \$ 2.000

CATEGORÍA II: \$ 2.700

CATEGORÍA III: \$ 8.100

CATEGORÍA IV: \$ 10.600

CATEGORÍA VI: \$ 12.200

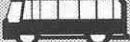
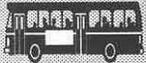
		TIPO DE VEHICULOS	
CATEGORIA I Automoviles, Camperos. Camionetas	Automovil		
	Campero		
	Pick - Up - Camioneta	 	
	Microbus		
CATEGORIA II Buses, busetas, camiones de 2 ejes	Buseta		
	Bus		
	Bus Metropolitano		
	Camión pequeño F-350		
	Camión Pequeño F-600		
CATEGORIA III Camiones de 3 y 4 ejes	Camión C		
	Tracto Camión		
	Camión C		
	Tracto Camión		
	Tracto Camión		
CATEGORIA IV Camiones de 5 ejes	Tracto Camión		
CATEGORIA V Camiones de 6 ejes	Tracto Camión		

Fig. 1. Clasificación por categoría de vehículos

3. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

3.1. RESEÑA HISTORICA

REGENCY SERVICES DE COLOMBIA S.A. "REGENCY S.A." surgió ante la necesidad sentida de una empresa regional especializada en la ejecución de obras civiles y administración vial.

En respuesta a esta necesidad la empresa se constituye a inicios de 1998 con un amplio objeto social que incluye entre otros, la ejecución de obras publicas y privadas de infraestructura mediante contratación directa, licitación i concesión y la ejecución de actividades relacionadas con la administración de las mismas.

La empresa ha incursionado en este mercado ejecutando importantes obras a bajo costo y en el menor plazo, con la utilización de equipos especiales y mano de obra altamente calificada en condiciones extremas como es el caso de la clínica Rey David, el aeropuerto militar de Juanchaco y otras obras ejecutadas en instalaciones militares ubicadas en apartadas regiones del país. Igualmente, la empresa ha incursionado en la administración y operación de estaciones de peajes, atendiendo de manera impecable los peajes de Arcabuco (Boyacá), San Miguel (Cundinamarca) y la Estrella (Caldas) con recaudos superiores a un millón quinientos mil dólares y ha supervisado, auditado e intervenido las operaciones de peajes en las concesiones Siberia- El vino, Cartagena – Barranquilla y Malla vial Valle del Cauca y Cauca, en las cuales se operan estaciones de peaje con recaudos superiores a los cinco millones de dólares anuales.

El pasado mes de Febrero la empresa se transformo en una Sociedad Anónima e hizo un incremento de su capital a fin de atender con mejor capacidad sus operaciones.

La actividad comercial presenta un balance social muy favorable en materia de generación de empleo y de capacitación en actividades productivas al personal residente en cada región donde hacen presencia.

Los aportes ha seguridad social, al bienestar del personal, al estado, a los socios comerciales y las donaciones voluntarias a entidades sin animo de lucro que desarrollan actividades filantrópicas forman parte integral de la estrategia empresarial de la organización.

3.2 MISION Y VISION

3.2.1.1. Misión

Somos una empresa prestadora de servicios profesionales en las áreas de Ingeniería Civil, Administración Vial, Consultaría e Interventora, que involucra en todos los parámetros de calidad, cumplimiento y garantía para satisfacer así las necesidades de nuestros clientes.

3.2.2. Visión

Nuestro propósito es ser líderes en el sector de la Ingeniería Civil y la Administración Vial a nivel local y nacional, promoviendo el desarrollo y el bienestar socio-económico de la región, de nuestros socios comerciales y de nuestros interese particulares.

3.2.3 Organigrama

REGENCY S.A. presenta la siguiente estructura organizacional la cual se describe en el organigrama general de la empresa. (Ver Fig. 2).

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA

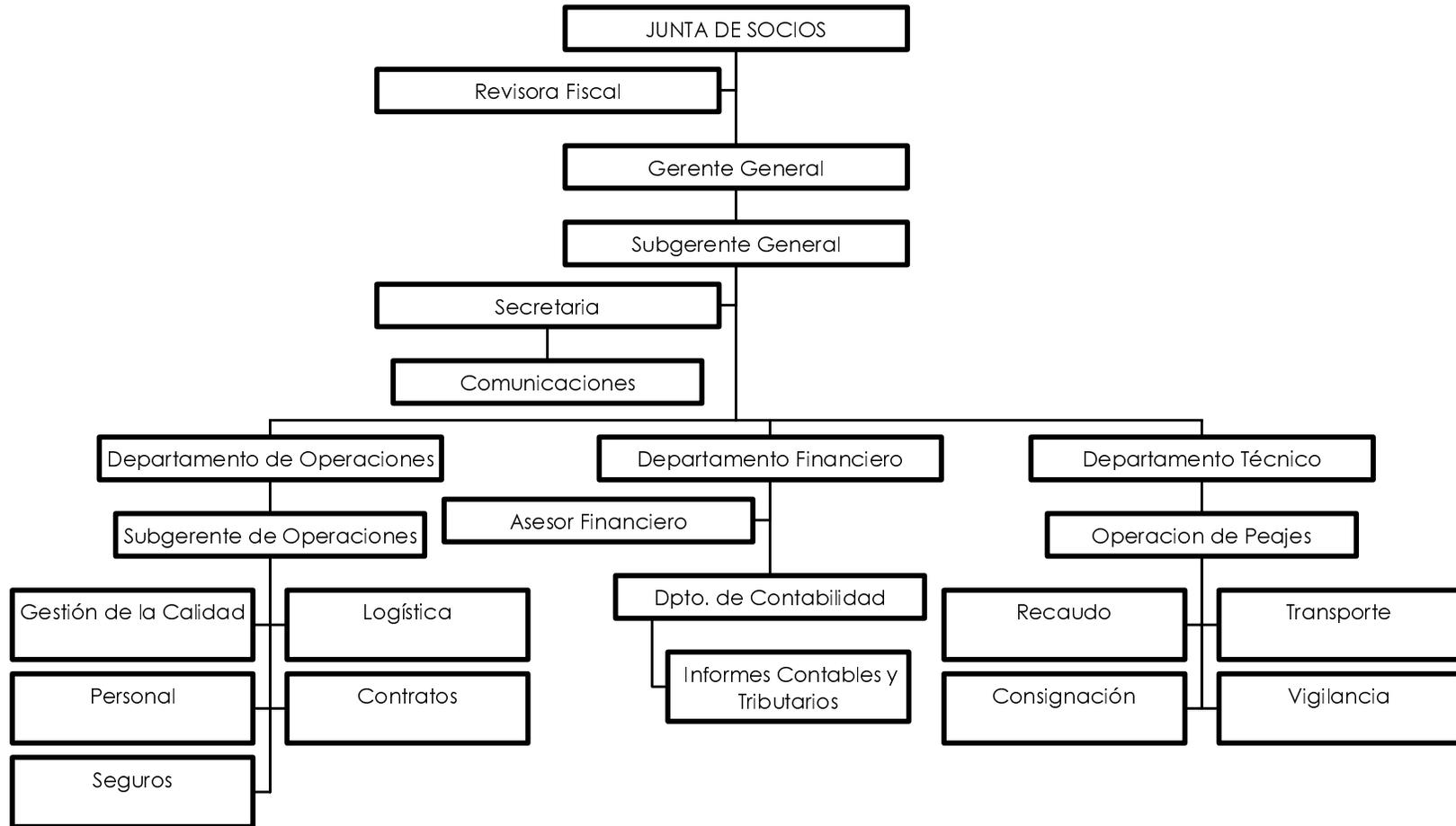


Fig.2. Organigrama general de la empresa

ORGANIGRAMA ESTACION DE PEAJE



Fig.5. Organigrama Estación de peaje

4. SISTEMA DE CALIDAD SEGÚN LA NTC ISO 9001: 2000

4.1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.1.1 Política de Calidad. La política de calidad de la organización se definió y se estableció por un comité de calidad. La política se describe como un compromiso hacia lo que nos rodea, es la siguiente:

Nuestra Política de Calidad es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes cumpliendo con parámetros óptimos de calidad, garantía, normatividad, armonía ambiental y precios competitivos, de una forma muy eficiente, permitiendo el desarrollo del talento humano y logrando una permanencia y liderazgo en el sector de la Ingeniería Civil y Administración Vial.

4.1.2. Objetivos de Calidad. Los objetivos de calidad se definen a partir de la política de la empresa, el plan estratégico, y las fluctuaciones del mercado, establecidas por el gerente general el director y coordinador de calidad de la empresa. A partir de los reportes de seguimiento el area de control de la calidad genera un informe del cumplimiento de los objetivos de calidad para tomar acciones correctivas.

La responsabilidad del seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad recae sobre cada división de la empresa y es reportado en las reuniones de calidad

El registro de los seguimientos de los objetivos es realizado por el responsable de cada división, con el fin de que sirva de base para futuras evaluaciones.

Los objetivos de calidad generales son los siguientes:

Objetivo 1: Establecer y mantener un sistema de calidad de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001.

Objetivo 2: Contribuir a la conservación del medio ambiente.

Objetivo 3: Mantener vínculos de fidelidad con los proveedores.

Objetivo 4: Cumplir con los requisitos del cliente en el menor tiempo posible y con los menores recursos.

Objetivo 5: Implementar y mantener programas de capacitación para el personal de operación y el administrativo, realizando seminarios de calidad, programas de aseguramiento de la calidad con procesos de autocontrol, programa de certificación de proveedores, auditorias de calidad.

4.1.3. Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad. El siguiente es el organigrama diseñado para el sistema de calidad. (Ver Fig.3).

4.2. SISTEMA DE CALIDAD

4.2.1 Estructura de Sistema de Calidad. Regency S.A. ha establecido y mantiene el sistema de calidad según los procesos y procedimientos establecidos con el fin de garantizar que el producto cumple con los requisitos especificados.

4.2.2. Descripción de los documentos del sistema de gestión de la calidad. Regency S.A. ha establecido y mantiene documentos para el sistema de calidad los cuales son elaborados por el personal del área donde se aplica el documento y después son revisados y aprobados por el gerente general y el jefe de aseguramiento de la calidad.

4.2.3 Planificación de la calidad. La actividades que se realizan para el mejoramiento del servicio son controladas estableciendo planes de calidad con el fin de definir y documentar como cumplen los requisitos y se aplican las disposiciones:

Plan estratégico

Plan de capacitación y entrenamiento

Plan de aseguramiento

Plan de trabajo de los grupos de mejoramiento.

4.2.4 Enfoque basado en procesos. El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura.4 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8 de la norma, esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de que si la organización ha cumplido con los requisitos de la norma.

4.2.5. Descripción de los procesos y procedimientos de la organización:

4.2.5.1. Procesos

4.2.5.1.1. Procesos Gerenciales:

Planeación Estratégica

Establecer y mantener la política y objetivos de calidad

Revisión del sistema de calidad

Contratación de personal y asignación de recursos

4.2.5.1.2. Procesos Operativos:

Elaboración de propuesta

Expedición de boletería

Recaudo

Control administrativo

Transporte y consignación de valores

4.2.5.1.3. Procesos de Soporte:

Compras

Contabilidad

Gestión de calidad

4.2.5.2. Procedimientos

Establecer y mantener Política de Calidad

Establecer y mantener objetivos de calidad

Revisión por la dirección

Selección de personal

Capacitación y asignación de recursos

Determinación del origen de la propuesta

Preparación de documentos

Estudio de planos

Preparación de documentos y recursos para el seguimiento del proyecto

Elaboración del programa de ejecución

Expedición y registro de boletería

Recaudo en caseta

Recaudo en caseta-Oficina de peaje

Arqueo

Controles generales

Control de dineros personales

Control de arqueos

Control de recaudo diario por caseta

Control de consignaciones caja fuerte

Control de consignaciones internas

Control de dineros sobrantes

Control de dineros faltantes

Control de dinero caja menor fondo cambio sencilla

Control de dinero caja menor gastos

Control libro de banco

Control de recibo y entrega de boletería

Control de boletería en caseta

Control de transito

Control de transito diario por caseta

Informe de evasores por turno

Control de conteo secreto

Transporte y consignación de valores

Requisición de materiales y servicios

Cotización de materiales y/o servicios y selección de proveedor

Elaboración de la Orden de compra

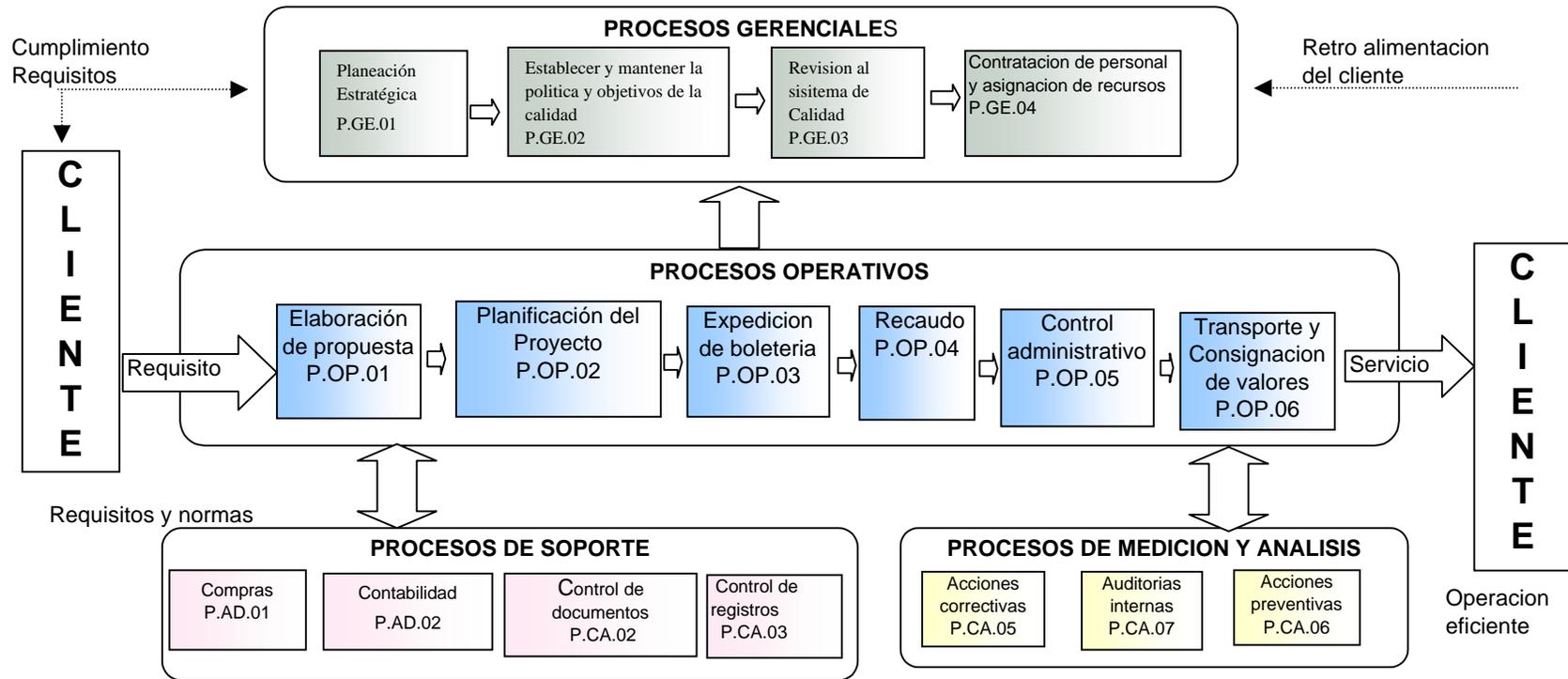
Acciones correctivas

Control de registros

Identificación y clasificación de los procesos

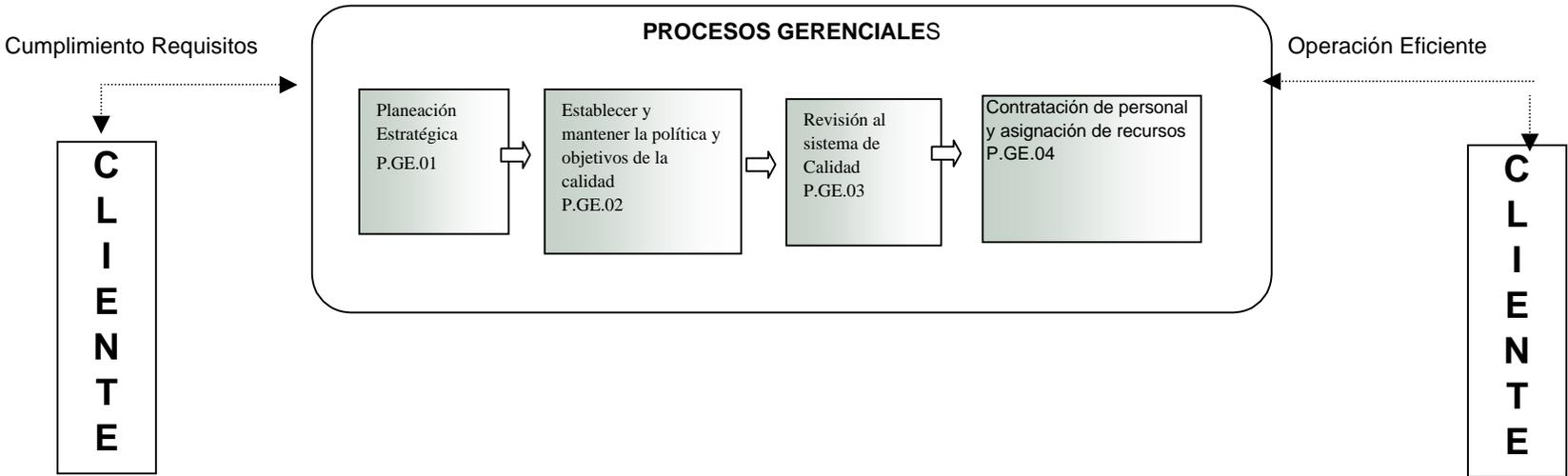
Control del producto no conforme

Auditorías internas



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

Fig.4. Mapa de procesos



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.OP.02
	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 1 de Julio de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
ADJUDICACIÓN DEL PROYECTO	* Preparación de documentos y recursos para el seguimiento del proyecto * Elaboración del programa de ejecución	CONTROL EN LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
PROVEEDOR EXTERNO Y/O INTERNO	* Gerencia	CONTRATANTE
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE CALIDAD	* (Actividades cumplidas / Actividades programadas) * 100 * (Requisitos cumplidos / Requisitos pactados) * 100	REGISTRO: EVALUACIÓN Y RENDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.1	* Calidad * cumplimiento	ÍNDICE Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.GE.02
	ESTABLECER Y MANTENER POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 8 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Plantación Estratégica	* Establecer y mantener Política de Calidad * Establecer y mantener Objetivos de Calidad	Cumplimiento de los requisitos del cliente relacionados con el servicio
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno y externo	Dirección y todo el personal de la organización	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Planeación Estratégica	* (Metas cumplidas / Metas programadas) * 100	Manual de Calidad
Revisión al sistema de Gestión de calidad	* (Objetivos Cumplidos/ Objetivos Programados) * 100	
Planeación Estratégica	* (Metas cumplidas / Metas programadas) * 100	
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 5.3, 5.4.1	* Eficiencia * Cumplimiento	Formato "Evaluación y rendimiento del sistema de calidad"

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

REGENCY S.A.	PROCESO:	CÓDIGO: P.GE.03
	REVISIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 13 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Informes y registros del desempeño del Sistema de Calidad	* Revisión por la dirección	Cumplimiento de los requisitos del cliente relacionados con el servicio
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno y externo	* Dirección * Gestión de calidad	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	* (Procesos eficaces/ Procesos eficientes) * 100 * (Estrategias de mejora aplicadas/ Estrategias de mejora programadas) * 100	Manual de Calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 5.6.	* Eficiencia * Eficacia * Cumplimiento	Formato "Evaluación y rendimiento del sistema de calidad"

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

REGENCY S.A.

PROCESO:
REVISIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD

CÓDIGO: P.GE.03
VERSIÓN N.: 01
FECHA: 13 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Informes y registros del desempeño del Sistema de Calidad	* Revisión por la dirección	Cumplimiento de los requisitos del cliente relacionados con el servicio
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno y externo	* Dirección * Gestión de calidad	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	* (Procesos eficaces/ Procesos eficientes) * 100 * (Estrategias de mejora aplicadas/ Estrategias de mejora programadas) * 100	Manual de Calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 5.6.	* Eficiencia * Eficacia * Cumplimiento	Formato "Evaluación y rendimiento del sistema de calidad"

Aprobó: Cargo

Nombre:

Firma:

REGENCY S.A.	PROCESO:	CÓDIGO: P.GE.04
	CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y	VERSIÓN N.: 01
	ASIGNACIÓN DE RECURSOS	FECHA: 13 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Requisición de personal	* Selección de personal * Capacitación y asignación de recursos	Conformidad del producto o servicio
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno y externo	* Dirección * Gestión de calidad	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad Planificación del proyecto	* (Horas capacitadas ejecutadas/ Horas capacitadas programadas) * 100 * (Recursos utilizados/ Recursos programados) * 100	Registro: Evaluación y rendimiento del Sistema de calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS ICO CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 6	* Eficacia de las acciones tomadas	Registros de educación, formación, habilidades y experiencia del personal

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.02.01	
	ESTABLECER Y MANTENER LA POLÍTICA DE CALIDAD	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE:2
		FECHA: 2001-11-09	

1. OBJETIVO

Crear un compromiso con la calidad en la organización basado en el cumplimiento y satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la determinación de las metas y los objetivos de calidad hasta el establecimiento de la política de calidad comunicada y entendida por toda la organización.

4. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para el establecimiento y mantenimiento de la política de calidad.

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Conocimiento del cliente] --> B[Determinar las metas de calidad de la organización] B --> C[Definir objetivos] C --> D[Definir la Política de calidad] D --> E{Es adecuada al propósito de la organización?} E -- NO --> B E -- SI --> F[Revisar objetivos de calidad y evaluar su desempeño] F --> G[Registrar los cambios y modificaciones que se realicen] G --> H[Comunicar política de calidad] H --> I[Revisión de la política de calidad] G --> E </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * La Gerencia y las áreas de la organización deben determinar cuales son las perspectivas de los clientes * Determinar cuales son las metas de calidad de la organización para un periodo de tiempo determinado * Definir objetivos de calidad y su relación con las expectativas de los clientes * La Gerencia debe definir la política de calidad de la organización, teniendo en cuenta que es un compromiso con la calidad * La política de calidad debe cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad * Gestión de calidad y la dirección debe revisar 1 vez al año los objetivos de calidad y evaluar el desempeño de cada uno de estos, realizando cambios si se requieren * Mediante reuniones organizadas por la dirección se debe dejar registros de todos los cambios y modificaciones que se realicen * Gestión de calidad y dirección dan a conocer por escrito la política de calidad a todas las áreas de la organización, dejándola en un lugar visible para que todo el personal la identifique * Gestión de calidad y dirección revisan Política de Calidad 1 vez al año mediante el formato "Evaluación y Rendimiento del sistema de calidad" para evaluar su desempeño

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.02.01	
	ESTABLECER Y	VERSION No.: 01	PÁG.: 2 DE:2
	MANTENER LA POLÍTICA	FECHA: 2001-11-09	

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad y Jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de vigilar que se estén siguiendo los diferentes controles en un tiempo oportuno y de manera eficiente.

Supervisora) es el encargadota) de registrar y verificar que la información registrada coincida con la expedida.

Recolectora es responsable del registro exacto de boletería con el dinero recaudado.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formato "Evaluación y Rendimiento del Sistema de calidad".

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.02.02		
	ESTABLECER Y	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1	DE: 3
	MANTENER OBJETIVOS	FECHA: 2001-11-11		

1. OBJETIVO

Permitir a la organización tener una visión mas clara de hacia donde se quiere llegar y como lograrlo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el análisis interno y externo de la organización que permiten el conocimiento real de los procesos hasta el establecimiento y evaluación de los objetivos de

4. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para el establecimiento y mantenimiento de los objetivos de calidad.

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Análisis interno y externo de la organización] --> B[Conocimiento de la situación actual de los departamentos] B --> C[Determinar las metas de la organización] C --> D[Definir los objetivos de calidad por áreas funciones o niveles] D --> E{Son medibles y coherentes con la Política de Calidad?} E -- NO --> D E -- SI --> F[Comunicar y establecer los objetivos] F --> G[Evaluar objetivos de calidad] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de calidad, dirección y todo el personal realizan un análisis interno y externo de la organización determinando fortalezas y debilidades que van a permitir el conocimiento real de los procesos * Dirección establece situación actual de los departamentos analizando la efectividad de sus líderes * Se establecen las metas de la organización por departamentos se nombra a un administrador del proceso se evalúa y se mide el alcance * El administrador del área y dirección son los responsables de definir los objetivos de la organización que contribuyan en el cumplimiento de los requisitos del producto * Se presupone a donde se quiere llegar, por lo que se establecen las alternativas para lograrlo, teniendo en cuenta que debe ser coherente a la política de calidad de la organización * Dirección y el administrador del proceso comunican en todas las áreas los objetivos de calidad de la organización y de cada área estableciendo los parámetros para su alcance * Se debe evaluar 1 vez al año el rendimiento de los objetivos planeados mediante el formato "Evaluación y Rendimiento del sistema de calidad" y se establecen estrategias que contribuyan al alcance

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.02.02	
	ESTABLECER Y	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 3 DE:3
	MANTENER OBJETIVOS	FECHA: 2001-11-11	

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisora y recolectora son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Dirección es responsable de asegurar que se establecen los objetivos de calidad, llevando a cabo revisiones y asegurando la disponibilidad de recursos.

El administrador del proceso es responsable con el personal del área de establecer los objetivos y velar por el cumplimiento de los mismos.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formato "Evaluación y Rendimiento del Sistema de calidad".

ELABORO:	APROBO:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.03.01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSION No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-11-13

1. OBJETIVO

Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la revisión del sistema que realiza la dirección para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua hasta la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad.

4. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para la revisión por la dirección:

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Determinación de los procesos de mejora] --> B[Evaluar proceso] B --> C{Requiere cambios?} C -- NO --> D[Planear estrategias] D --> E[Aplicar estrategias] C -- SI --> F[Determinar los cambios de mejora] F --> G[Aplicar cambios] E --> H{Se adecuan al sistema?} G --> H H -- SI --> I[Registrar resultados] H -- NO --> C </pre>	<p>* Según lo registros de los procesos y los indicadores de gestión, Dirección determina los que no están cumpliendo con los requisitos del cliente</p> <p>* Dirección y gestión de calidad evalúan el sistema, los procesos y la causa de las no conformidades, registrando toda la información en el formato "Evaluación y rendimiento del sistema de calidad"</p> <p>* Dirección y gestión de calidad planean las estrategias de mejora en el sistema para un tiempo programado</p> <p>* Aplicar estrategias y evaluar su desempeño en un tiempo determinado</p> <p>* Dirección y gestión de calidad determinan los cambios que se puedan realizar al sistema que permitan la mejora y cumplimiento a los requisitos</p> <p>* Los cambios realizados deben cumplir con los requisitos del cliente se deben programar para un tiempo determinado y evaluar sus resultados</p> <p>* En el tiempo programado para la revisión del sistema, Gestión de Calidad debe registrar los resultados mediante el formato "Evaluación y rendimiento del sistema de calidad" presentando un análisis claro de desempeño a Dirección</p>

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.03.01	
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN No.: 01	PAG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-13	

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, y Dirección son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Dirección es responsable de la revisión al sistema de calidad garantizado al cliente el cumplimiento de los requisitos, la eficacia y control de los procesos.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formato "Evaluación y Rendimiento del Sistema de calidad".

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTATACION DE PERSONAL	CODIGO: PR.GE.04.01.
		VERSIÓN No: 01 PÁG.: 1 DE: 5
		FECHA: 2001-11-15

1. OBJETIVO:

Seleccionar el candidato que cumpla con los requisitos del cargo para satisfacer las necesidades de la organización.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde la requisición de personal presentada por área o requerida para una obra hasta la selección y contratación del personal.

3. PROCEDIMIENTO:

Subgerencia de Operaciones es responsable del procedimiento debe registrar los resultados de la operación manteniendo los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de la persona seleccionada.

Los siguientes son los pasos que se deben seguir para la correcta selección de personal:

3.1. Definición de perfiles ocupacionales:

La persona responsable de la selección debe tener un claro conocimiento del perfil del cargo ya que van a servir de base para el reclutamiento de personal y para determinar las técnicas de selección adecuadas para el proceso de selección del cargo.

3.2. Requisición de personal:

La división que tiene la vacante real o para el inicio de un proyecto se debe presentar la solicitud a Subgerencia de Operaciones, esta debe coincidir con los cargos existentes de la organización o los requeridos para el nuevo proyecto. Al hacerse la requisición se debe tener claridad sobre:

- 3.2.1 Nombre del cargo
- 3.2.2 funciones a realizar
- 3.2.3 Perfil de la persona solicitada
- 3.2.4 Tipo de contratación

3.3. Reclutamiento:

Dependiendo del tipo de obra a realizar o de la solicitud de la división o área se debe determinar la realización de un Reclutamiento Interno o Externo.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	CODIGO: PR.GE.04.01	
		VERSIÓN No: 01	PÁG.: 2 DE: 5
		FECHA: 2001-11-15	

Programar de manera que atraiga un contingente de candidatos suficiente para abastecer adecuadamente el proceso de selección.

3.4. Selección de hojas de vida:

Una vez reclutadas las hojas de vida selecciona aquellas que por sus condiciones (edad, educación, experiencia, etc.) se adecua al cargo.

Se debe verificar que los datos coincidan con las especificaciones del perfil del cargo.

3.5. Aplicación de pruebas psicotécnicas:

Se debe determinar cual es la medida mas adecuada para establecer la capacidad intelectual del personal seleccionado ya que es una medida objetiva y estandarizada de las capacidades, actitudes e intereses del comportamiento humano:

3.5.1 Pruebas de inteligencia:

Son aquellas que permiten establecer la capacidad intelectual de las personas, comparadas frente a unos estándares. Se evalúa a través de la agilidad mental, de raciocinio y capacidad para solucionar adecuadamente un problema.

3.5.2 Pruebas de Actitudes y capacidades:

3.5.2.1 Actitud: Potencialidad o predisposición de la persona para desarrollar una habilidad, comportamiento, trabajo o tarea.

3.5.2.2 Capacidad: Es la habilidad de una persona para realizar determinado trabajo o tarea y surge del entrenamiento y/o aprendizaje.

3.5.3 Pruebas de personalidad:

Pretenden analizar los diversos rasgos determinados por el carácter (rasgos adquiridos) y por el temperamento (rasgos innatos)

3.6. Entrevista de selección:

La entrevista de selección debe ser un dialogo con intereses comunes: el entrevistado, quien tiene por objetivo obtener un empleo y ampliar su información con respecto a la empresa, y el entrevistador, quien aspira a descubrir si el candidato es la persona adecuada para un puesto de trabajo a proveer, la persona responsable debe tener en cuenta los siguientes puntos para el éxito de la operación:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTATACION DE PERSONAL	CODIGO: PR.GE.04.01	
		VERSIÓN No: 01	PÁG.: 3 DE: 5
		FECHA: 2001-11-15	

3.6.1. *Preparación de la entrevista:*

Es necesario que el entrevistador tenga claro y completos conocimientos acerca de la organización, los puestos de trabajo y las condiciones en que se realizará el trabajo tales como la ciudad, clima y remuneración.

En la preparación del Entrevista se debe tener en cuenta las siguiente recomendaciones:

3.6.1.1. Revisión de la hoja de vida: Esto permite familiarizarse con el candidato y determinar las preguntas que se van hacer durante la entrevista.

3.6.1.2. Conocimiento del cargo que se va a proveer: Antes de comenzar la entrevista es necesario tener un perfecto conocimiento del cargo, sus requisitos en materia de aptitudes, conocimientos y los factores que podrían ser impedimentos para ocupar el cargo; por lo tanto es conveniente tener a mano con antelación a la entrevista, la descripción de funciones, los requerimientos del cargo y el perfil del mismo.

3.6.2. *Preparación del tiempo:*

Para este paso se debe tener en cuenta el tiempo del proceso total de la entrevista que incluye también el de preparación de preguntas y análisis de cada una de estas.

El tiempo promedio que de be destinarse para cargos operativos es entre 45 a 60 minutos; debe dedicarse de 30 a 45 minutos al encuentro, en este nivel se investigan áreas mas concretas.

Si usted utiliza mas de 45 minutos es probable que el solicitante haya asumido el control de la entrevista. Hay menos posibilidad que esto ocurra si usted tiene presente el tiempo adecuado que debe durar una entrevista.

3.6.3. *Preparación de un ambiente apropiado:*

Una vez se haya destinado el tiempo necesario para la entrevista, se debe preparar el ambiente en que se va a llevar a cabo:

- 3.6.3.1. El saludo
- 3.6.3.2. Charla formal
- 3.6.3.3. Mantenimiento del ambiente armonioso
- 3.6.3.4. Que sea privado
- 3.6.3.5. Que haya un mínimo de distracción
- 3.6.3.6. Que el candidato se haya cómodo
- 3.6.3.7. Que ambos ocupen un lugar apropiado

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTATACION DE PERSONAL	CODIGO: PR.GE.04.01	
		VERSIÓN No: 01	PÁG.: 4 DE: 5
		FECHA: 2001-11-15	

3.6.4. *La percepción:*

Este es un aspecto crítico en la evaluación objetiva de los candidatos de empleo. Antes de recibir al candidato, el entrevistador debe repasar brevemente las cinco maneras en que formulamos nuestras percepciones e ideas sobre las personas:

- 3.6.4.1. Las primeras impresiones
- 3.6.4.2. Información de otros
- 3.6.4.3. Afirmaciones aisladas
- 3.6.4.4. Lenguaje corporal
- 3.6.4.5. Etnocentrismo

3.6.5. *Cierre de la entrevista:*

Para saber que ya es hora de dar la entrevista por concluida, el entrevistador debe hacerse las siguientes preguntas:

- He preguntado sobre educación y la experiencia previa del candidato para determinar su idoneidad?
- Cuento con toda la información necesaria? Se con claridad lo que el candidato es o no es?
- He dado oportunidad al candidato de hacer sus preguntas?

Si las respuestas anteriores son afirmativas, se debe concluir informándole al candidato sobre el puesto disponible y acerca de la empresa, el o los pasos siguientes del proceso y terminar agradeciendo su asistencia o interés.

3.6.6. La persona responsable del procedimiento selecciona la persona que al haber pasado por las anteriores fases ha demostrado ser el que mejor cumple los requisitos exigidos, se debe informar a Dirección presentar y archivar los resultados de la operación.

3.6.7. Dependiendo del tipo de contrato Subgerente de Operaciones realiza la afiliación Seguridad social, ARP, beneficios sociales, etc.

4. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, recolectora y supervisora son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Subgerente de Operaciones es el encargado del procedimiento garantizando la selección y contratación adecuada del personal.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y CONTATACION DE PERSONAL	CODIGO: PR.GE.04.01
		VERSIÓN No: 01 PÁG.: 5 DE: 5
		FECHA: 2001-11-15

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de la persona seleccionada.

ELABORO:	APROBO:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.GE.04.02	
	CAPACITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE:3
		FECHA: 2001-11-14	

1. OBJETIVO

Proporcionar la formación y recursos necesarios que garanticen la eficiencia en los procesos y el cumplimiento de los requisitos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos por parte de la dirección hasta la capacitación y entrenamiento de la persona seleccionada apta para el cargo.

4. PROCEDIMIENTO

Cuando se presenta una vacante en la estación de peaje, Jefe de Estación es responsable de reportar y registrar las causas del retiro al Subgerente de operaciones, donde este seguirá los pasos requeridos del caso y nombrará a la persona responsable del entrenamiento y capacitación por un tiempo de 12 días dependiendo del cargo.

La persona responsable del entrenamiento tendrá la experiencia mínima de 1 año en el cargo y se distinguirá por el excelente desempeño en la organización

Se seguirán los siguientes pasos que facilitarán al personal reciente la adecuación más rápida a la organización y al cargo:

1. Conocimiento general de la empresa, Misión, Visión, Política de calidad y reseña histórica de la organización.
2. Conocimiento del lugar de trabajo: El lugar de trabajo debe cumplir los requisitos necesarios para que el personal puede desempeñarse eficientemente, Dirección debe aportar los recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos.
3. Mediante el Manual de funciones de la organización se le presentará a la persona las actividades que debe llevar a cabo, en este se explica claramente las funciones del cargo el cual le permitirá tener una visión más clara y crear un compromiso con la empresa.
4. Se le informará a todo el personal de la persona que asumirá el nuevo cargo, se le presentará ante todo el personal de la organización brindándole confianza para hacer de este un ambiente más agradable.
5. En el lugar de trabajo del cargo se capacitará a la persona durante el tiempo determinado garantizando el conocimiento y acople a cada una de las funciones, el encargado dará un reporte detallado al Subgerente de operaciones del desempeño durante la capacitación.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS	CÓDIGO: PR.GE.04.02	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-14	

5. RESPONSABILIDADES

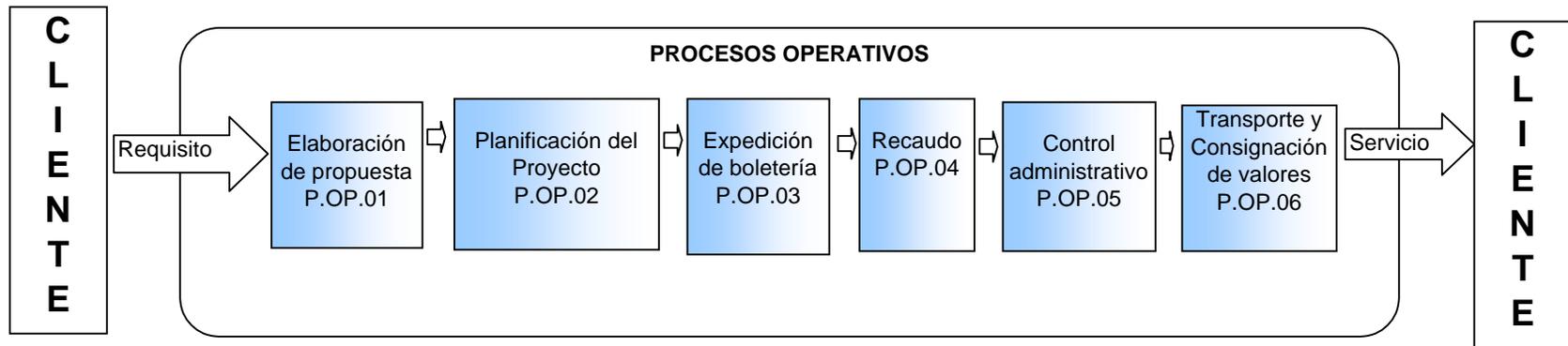
Gestión de calidad, y Dirección y Subgerente de operaciones son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Dirección debe proporcionar y garantizar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de la persona seleccionada.

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:



ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.OP.01
	ELABORACIÓN DE PROPUESTA	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 13 de Julio de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
PROYECTO DE LICITACIÓN	* Determinación el origen de la propuesta * Preparación de Documentos * Estudio de planos	PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE PROYECTO
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
PROVEEDOR EXTERNO Y/O INTERNO	* Gerencia * Ingeniero de presupuesto de licitaciones	CONTRATANTE
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN DE CALIDAD	* (Tiempo real utilizado para presentación de propuesta / Tiempo programado para presentación de propuesta) * 100 * (Numero de propuestas ganadas/ Numero de presentadas) *100	REGISTRO: EVALUACIÓN Y RENDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.2	* Precio * Tiempo * Solvencia Económica	REVISIÓN DE PROPUESTAS ÍNDICE Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.OP.02
	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 1 de Julio de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
ADJUDICACIÓN DEL PROYECTO	* Preparación de documentos y recursos para el seguimiento del proyecto * Elaboración del programa de ejecución	CONTROL EN LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
PROVEEDOR EXTERNO Y/O INTERNO	* Gerencia	CONTRATANTE
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	* (Actividades cumplidas / Actividades programadas) * 100	REGISTRO: EVALUACIÓN Y RENDIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD
GESTIÓN DE CALIDAD	* (Requisitos cumplidos / Requisitos pactados) * 100	
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.1	* Calidad * cumplimiento	ÍNDICE Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.OP.03
	EXPEDICIÓN DE BOLETERÍA	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 13 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Prestación de servicio y asignación de recursos	* Expedición y registro de boletería	Registro y control de boletería entregada y expedida en la estación de peaje
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno y externo	* Dirección * Jefe de Estación * Gestión de calidad	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Planificación del proyecto Recaudo	* (Cantidad de tránsito real/ Cantidad de tránsito programado) * 100 * Boletería real expedida en caseta/Boletería programada por caseta) * 100	Registro: Evaluación y rendimiento del Sistema de calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.1.	* Eficiencia * Eficacia * Capacidad	Control de recibo y entrega de boletería Control Diario de boletería en caseta Control de tránsito mediante el registro de boletería por categoría Control de cantidad de tránsito diario por caseta

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO: RECAUDO	CÓDIGO: P.OP.04 VERSIÓN N.: 01 FECHA: 5 de Noviembre de 2001
----------------------------	----------------------------	---

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Expedición de boletería	* Recaudo en caseta * Recaudo en caseta - Oficina de peaje * Arqueo	Informe y registro de las operaciones
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor Interno	* Jefe de Estación * Supervisora * Recolectora	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Revisión del sistema de Gestión de calidad Recaudo	* (# Tiquete ría expedida / # Tiquete ría proyectada) * 100 * (Recaudo real por turno/ Recaudo programado por turno) * 100 * (Vr. de recaudo registrado / Vr. de recaudo proyectado) * 100	Procedimientos del Control Administrativo
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.5	* Efectividad * Honestidad	Control de consignaciones a caja fuerte Control de consignaciones internas Control de dineros faltantes Control de dineros sobrantes

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

REGENCY S.A.	PROCESO:	CÓDIGO: P.OP.06
	TRANSPORTE Y CONSIGNACIÓN DE VALORES	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 8 de Noviembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Control administrativo	* Transporte y consignación de valores	Manejo eficiente de las operaciones
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor Interno	* Jefe de Estación * Supervisora * Recolectora	Gobernación del departamento
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Recaudo Revisión del sistema de Gestión de calidad	* (Numero de consignaciones realizadas / Numero de consignaciones programadas) * 100	Procedimiento Control de consignaciones Internas
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.5	* Efectividad * Honestidad * Cumplimiento	Control de dineros sobrantes Control de dineros faltantes Libro Novedades

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

REGENCY S.A.	PROCESO:	CODIGO: P.OP.05
	CONTROL ADMINISTRATIVO	VERSION N.: 01
		FECHA: 17 de Octubre del 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Informe y registro de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Controles Generales * Control de dineros personales * Control de arqueos * Control de recaudo diario por caseta * Control de consignaciones Caja fuerte * Control de Consignaciones Internas * Control de dineros sobrantes * Control de dineros faltantes * Control de dinero caja menor fondo cambio sencilla * Control dinero caja menor gastos * Libro de Banco * Control de recibo y entrega de boletería * Control de Boletería en Caseta * Control de tránsito * Cantidad tránsito de diario por caseta * Informe de evasores por turno * Control Conteo Secreto 	Transporte y consignación de valores
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno	<ul style="list-style-type: none"> * Gerente de operaciones * Jefe de Estación * Supervisora * Recolectora 	Gobernación del departamento
INTERACCION CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Revisión del sistema de Gestión de calidad Recaudo Informe y registro	<ul style="list-style-type: none"> * (Controles cumplidos/ Controles fijados) * 100 * Elaboración de registros: % Registros elaborados correctamente * 100 	Todos los procedimientos de recaudo
REQUISITOS	CARACTERISTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NIT-ISO 9001: 7.5	<ul style="list-style-type: none"> * Eficacia * Eficiencia 	Todos los formatos utilizados para el control administrativo

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

1. OBJETIVO

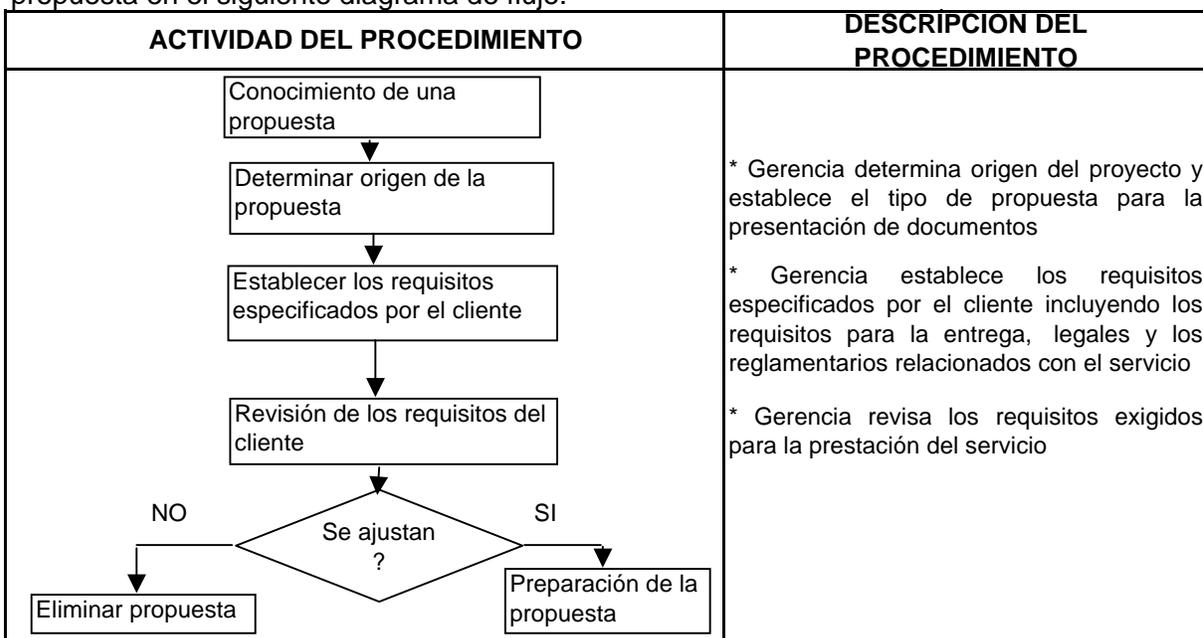
Determinar el origen y requisitos de la propuesta para la presentación del proyecto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el conocimiento de un proyecto o propuesta de licitación hasta la determinación del origen y requisitos de la propuesta.

3. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la Determinación del origen de la propuesta en el siguiente diagrama de flujo.

**4. RESPONSABILIDADES**

La gerencia y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

La Gerencia es responsable del estudio y aprobación de las propuestas garantizando la selección adecuada de los proyectos

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " Revisión de propuestas"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

1. OBJETIVO

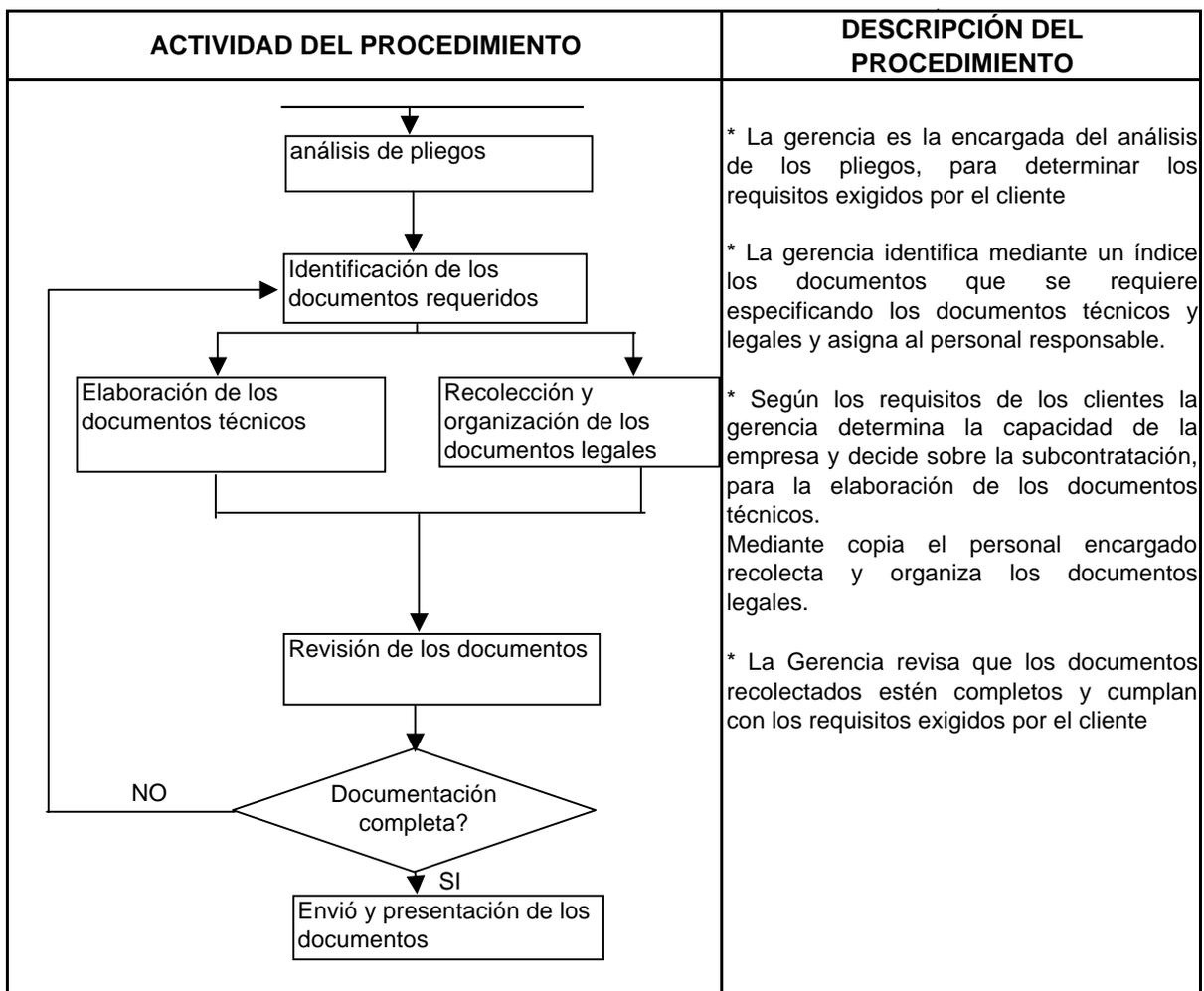
Presentar los documentos requeridos según las especificaciones del cliente en el tiempo y lugar asignado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la adquisición de los pliegos hasta la presentación y envío de los documentos.

3. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la Preparación de Documentos:



<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.01.02	
	PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

4. RESPONSABILIDADES

La gerencia y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

La Gerencia es responsable de la identificación y cumplimiento de los documentos asignados por el cliente.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " índice y revisión de documentos"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: ESTUDIO DE PLANOS	CÓDIGO: PR.OP.01.03
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09

1. OBJETIVO

Conocimiento del proyecto para la determinación de costos y gastos para la presentación de la propuesta

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el estudio de los pliegos hasta la determinación de los costos y gastos para la presentación de la propuesta.

3. DEFINICIONES

- * APU: análisis de los Precios Unitarios
- * ACI: análisis de los Costos Indirectos

4. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para el estudio de planos:

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Estudio de pliegos] --> B[Realización de cálculos de las cantidades de obra] B --> C[Solicitud de cotizaciones] C --> D[Recepción de cotizaciones] D --> E[Elaboración y análisis de APU y ACI] E --> F[Revisión de costos y precios para la presentación de la propuesta] F --> G{Adecuada?} G -- SI --> H[Preparación de documentos] G -- NO --> E </pre>	<p>* El ingeniero de presupuesto de licitaciones realiza el análisis y estudio de los pliegos para la determinación de las cantidades de obra</p> <p>* El ingeniero de presupuesto de licitaciones realiza el presupuesto de material</p> <p>* El ingeniero de presupuesto de licitaciones realiza la solicitud de cotizaciones según el material requerido</p> <p>* Se selecciona la cotización que cumpla con los requisitos exigidos de precio y calidad</p> <p>* El ingeniero de presupuesto de licitaciones realiza el análisis de los precios unitarios y gastos generales a través del software licita</p> <p>* El ingeniero de presupuesto de licitaciones presenta a la gerencia el análisis de estudio de precios y costos en la propuesta técnica</p>

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: ESTUDIO DE PLANOS	CÓDIGO: PR.OP.01.03
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09

5. RESPONSABILIDADES

El Ingeniero de presupuesto de licitaciones, la gerencia y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

El ingeniero de presupuesto es el encargado de la determinación de la cantidad de material, los precios y los costos del proyecto para la presentación de la propuesta técnica

La Gerencia es responsable de la revisión la propuesta para su presentación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " índice y revisión de documentos"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS Y RECURSOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	CÓDIGO: PR.OP.02.01	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

1. OBJETIVO

La preparación de documentos y recursos para el control y seguimiento del proyecto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la adjudicación del proyecto hasta la preparación del plan para la iniciación del proyecto.

3. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la preparación de documentos y recursos para el seguimiento del proyecto

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Adjudicación del proyecto] --> B[Preparación de documentos] B --> C[Determinación de personal, equipo y materiales] C --> D[Elaboración del plan o programa para el seguimiento de la obra] D --> E[Revisión del programa] E --> F{Cumple los requisitos?} F -- SI --> G[Realización del seguimiento del programa] F -- NO --> C </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * La empresa obtiene la adjudicación del proyecto y se prepara para la planificación del mismo * La gerencia prepara los documentos e información necesaria para planificar la secuencia lógica del proyecto * Por medio de los documentos e información presentada en la elaboración de la propuesta la gerencia determina el material, equipo y recursos necesarios para ser utilizados en el transcurso de la obra * La gerencia elabora el plan o programa de seguimiento de la obra, donde se planifica el material, equipo y recursos necesarios durante la obra * La gerencia revisa los recursos con que cuenta la empresa y toma las acciones indicadas para dar cumplimiento a las especificaciones acordadas con el cliente

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS Y RECURSOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	CÓDIGO: PR.OP.02.01	
		VERSIÓN No.: 01	PAG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-09-28	

4. RESPONSABILIDADES

La gerencia y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

La Gerencia es responsable de la preparación de documentos y recursos para el control y seguimiento de las obra.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " índice y revisión de documentos"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EJECUCIÓN	CÓDIGO: PR.OP.02.02
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09

1. OBJETIVO

La preparación de un plan o programa que cumpla con las especificaciones acordadas con el cliente

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la determinación de las actividades de la obra hasta la planificación de las necesidades de personal y asignación de recursos

3. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la elaboración del programa de ejecución

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Determinación de las actividades y cuadro de prerreaciones] --> B[Determinación de la ruta crítica de la obra] B --> C[Evaluación del flujo de fondos] C --> D[Planificación de las necesidades de personal, material y equipo] D --> E[Revisión de la planificación] E --> F{Cumple los requisitos?} F -- SI --> G[Asignación de recursos económicos] F -- NO --> D </pre>	<p>* La gerencia determina del programa de seguimiento de obra la secuencia real de las actividades la relación y dependencia</p> <p>* La gerencia determina del programa de seguimiento de obra la ruta crítica del proyecto para el control de las actividades</p> <p>* La gerencia planifica el material, equipo y personal necesario para la ejecución de la obra</p> <p>* La gerencia debe revisar que el material, equipo y personal se ha el indicado y que cumpla con los requisitos para el cumplimiento de la obra</p>

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EJECUCIÓN	CÓDIGO: PR.OP.02.02
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09

4. RESPONSABILIDADES

La gerencia y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

La Gerencia es responsable de la determinación de los recursos, equipo y materiales para la elaboración del programa y el cumplimiento de la obra.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " índice y revisión de documentos"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.03.01
	EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE BOLETERÍA	VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 3
		FECHA: 2001-11-14

1. OBJETIVO

Registrar y controlar el numero de boletería utilizada durante la operación de recaudo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la solicitud y recepción de boletería hasta el registro y control de boletería utilizada en el recaudo.

3. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para la Expedición y registro de boletería:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.03.01
	EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE BOLETERÍA	VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 3
		FECHA: 2001-11-14

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Determinación del numero de boletería a utilizar en la estación de peaje] --> B[Entrega de boletería por categorías a la estación] B --> C[Entrega de boletería en caseta para la venta] C --> D[Realizar control de boletería en caseta] D --> E[Realizar Controles de transito] E --> F[Registro de boletería en caseta] F --> G{Registro exacto al control?} G -- NO --> H[Reportar novedad] G -- SI --> I[Registro y reporte de la operación] </pre>	<p>* Mediante estadísticas de trafico en la zona Gerencia determina el numero de boletería a utilizar en la estación de peaje, teniendo en cuenta inventarios, duración del contrato y cambios de tarifas</p> <p>* Subgerencia de Operaciones entrega boletería a Jefe de estación registrando el numero de boletería entregada para la venta en caseta para un periodo programado y la boletería de inventario, mediante el formato "Control de Recibo y Entrega de boletería" (Ver procedimiento Control de recibo y entrega de boletería)</p> <p>* Jefe de estación entrega boletería a recolectora para inicio de turno, identificando la fecha, caseta de destino y el rango de la boletería entregada, mediante el formato "Control de Recibo y Entrega de boletería"</p> <p>* Jefe de estación es responsable del control de la boletería en caseta registrando la información en el formato " Control de boletería en Caseta"</p> <p>* Recolectora es la encargada de seguir el control de transito mediante el registro de boletería por categoría y por caseta con la supervisión y revisión de la supervisora (Ver procedimiento Control de Cantidad de Transito por caseta y Control de transito mediante el Registro de boletería por categoría)</p> <p>* Jefe de estación registra el numero de boletería expedida mediante el Control diario de boletería en caseta (Ver procedimiento)</p> <p>* Jefe de estación es responsable de reportar al Subgerente de operaciones la utilización de la boletería no registrada y registrar la información en el libro de Novedades</p> <p>* Jefe de estación es responsable de mantener en archivos los diferentes controles y reportar resultados de la operación</p>

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.03.01
	EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE BOLETERÍA	VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 3 DE: 3
		FECHA: 2001-11-14

4. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, Recolectora, Supervisora y Jefe de estación son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Recolectora es responsable de registrar con exactitud el numero de boletería expedida e informar las novedades presentadas.

Supervisora es responsable de la verificación del control de las operaciones de recaudo realizadas en caseta, registrando oportunamente en los documentos de control establecidos.

Jefe de estación es responsable del registro, control y reporte garantizando eficacia en las operaciones.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Control de Recibo y Entrega de boletería, Control Diario de boletería en caseta, Control de transito mediante el registro de boletería por categoría, Control de cantidad de transito diario por caseta.

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: RECAUDO EN CASETA	CÓDIGO: PR.OP.04.01
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-11-05

1. OBJETIVO

Garantizar el control y efectividad durante la operación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación del vehículo por parte de la recolectora hasta el informe y registro de la operación.

3. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para el Recaudo por caseta:

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Identificación del vehículo] --> B[Entrega de dinero] B --> C[Revisión del dinero] C --> D{Dinero exacto?} D -- NO --> E[Informe a la recolectora] D -- SI --> F[Entrega de tiquete con su respectiva categoría] F --> G[Realización de arqueo] G --> H[Evalúa y se sigue el procedimiento preestablecido] H --> I{{A}} E --> F </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * Recolectora identifica vehículo y clasifica a que categoría pertenece * El usuario entrega dinero a la recolectora * Recolectora revisa si el dinero entregado por el usuario corresponde al valor exacto de la categoría y vigilante observa cuando el usuario entrega el dinero * Recolectora entrega tiquete con su respectiva categoría al usuario * Vigilante revisa que la recolectora entrega vuelta completa al usuario * Recolectora informa la novedad a la Supervisora * Supervisora realiza un arqueo en la caseta * Supervisora evalúa y rectifica la existencia de un sobrante y sigue el procedimiento preestablecido en tal caso

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: RECAUDO EN CASETA	CÓDIGO: PR.OP.04.01
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-05

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[A] --> D1{Usuario recibe tiquete?} D1 -- SI --> E1[Partida del usuario] D1 -- NO --> D2{Es evasor?} D2 -- SI --> E2[Informe de evasores por turno] D2 -- NO --> E3[Destrucción de tiquete] </pre>	<p>* Recolectora consigna la novedad en el formato "Evasores por turno"</p> <p>* Recolectora informa novedad a supervisora y se destruye el tiquete</p> <p>* Vigilante observa que el usuario reciba el tiquete y levanta la barrera</p>

4. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, recolectora y supervisora son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Recolectora es responsable de registrar las novedades que se presenten durante la operación y de la verificación y entrega adecuada de tiquete al usuario realizándolo en un tiempo óptimo.

Supervisora es responsable de la verificación de las operaciones de recaudo realizadas en caseta, registrando oportunamente en los documentos de control establecidos.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO "CONTROL DE DINEROS SOBREPAGOS", LIBRO "CONTROL DE DINEROS FALTANTES", LIBRO "NOVEDADES"

ELABORÓ:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: RECAUDO CASETA - OFICINA DE PEAJE	CÓDIGO: PR.OP.04.02
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-11-08

1. OBJETIVO

Control y registro exacto del dinero de recaudo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el traslado del dinero de la caseta hasta el control y registro de la consignación en la caja fuerte.

4. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido durante el recaudo caseta - Oficina de peaje.

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Consignación a la Caja Fuerte] --> B[Firma de registro de consignación] B --> C[Verificación de registros] C --> D{Diligenciado correctamente?} D -- NO --> E[Registrar novedad] D -- SI --> F[Reporte a la Jefe de estación] F --> G[Registro en el libro "Consignaciones a la caja fuerte"] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * Supervisora toma el dinero en montos pre-establecidos y consigna el valor en el volante en el formato de "Control de consignaciones a la caja fuerte" y "Control de consignaciones internas" * Recolectora firma el registro "Control de consignaciones a la caja fuerte como constancia de que efectivamente el valor que se lleva a la caseta y se va consignar a caja fuerte esta acorde con lo registrado * Supervisora verifica que los registros antes mencionados estén correctamente diligenciados y firmados * Cualquier inconsistencia presentada la Supervisora es responsable de reportar y registrar en el libro de "Novedades" * Supervisora traslada el dinero junto con el volante de consignación a Caja Fuerte, a la oficina de peaje, este dinero se reporta a la Jefe de estación * Jefe de estación registra el dato en el libro de "Consignaciones a la caja fuerte" e introduce el dinero en la caja fuerte es decir realiza la consignación respectiva

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: RECAUDO CASETA - OFICINA DE PEAJE	CÓDIGO: PR.OP.04.02
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-08

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad y Jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de vigilar que se estén siguiendo los diferentes controles en un tiempo oportuno y de manera eficiente.

Supervisor (a)) es el encargado(a) de registrar y verificar que la información registrada coincida con la expedida.

Recolectora es responsable de la entrega del dinero exacto de recaudo.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

"Control de consignaciones a la caja fuerte", "Control de consignaciones internas" y libro de "Novedades".

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: ARQUEO	CÓDIGO: PR.OP.04.03
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 3
		FECHA: 2001-11-08

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[A] --> D{Es exacto el conteo?} D -- NO --> B[Registrar Sobrante en el libro] B --> C[Firma como constancia] D -- SI --> E[Registrar y firmar en el libro de arqueos] E --> F[Registrar información en los libros de control] F --> G[Remisión de dinero a Caja Fuerte] G --> H[Registrar y consignar el dinero en caja fuerte] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> * Supervisora registra la causa y el valor del sobrante en el libro de "Arqueos" * Recolectora firma como constancia de que efectivamente existe el sobrante * Supervisora y recolectora firman en el libro de arqueos registrando el valor exacto de tiquete ría y dinero encontrado en caseta. * Supervisora registra el valor en los formatos de Dineros Sobrantes, Consignaciones Internas y en el volante de Consignaciones de Caja Fuerte * Supervisora remite el dinero con su respectivo volante de consignación a Caja Fuerte al Jefe de estación de peaje * Jefe de estación revisa que la información y dinero sea el adecuado y registra el valor en el libro de Consignaciones a Caja fuerte e introduce el dinero en la caja fuerte

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO:	PR.OP.04.03	
	ARQUEO	VERSIÓN No.:	01	PÁG.: 3 DE: 3
		FECHA:	2001-11-08	

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad y Jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de vigilar que se estén siguiendo los diferentes controles en un tiempo oportuno y de manera eficiente.

Supervisor(a) es el encargado(a) de registrar y verificar que la información registrada coincida con la expedida.

Recolectora es responsable del registro exacto de boletería con el dinero recaudado.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

"Control de consignaciones a la caja fuerte", libro de "Novedades" y libro de "Arqueos".

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR-OC-A2-01	
	TRANSPORTE Y CONSIGNACION DE VALORES	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-11-05	

1. OBJETIVO

Garantizar seguridad en el manejo de recaudo y procedimiento de consignaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la entrega parcial del día hasta la consignación, registro y control del dinero.

3. PROCEDIMIENTO

El siguiente es el procedimiento seguido para el transporte y consignación de valores, lo realiza el consignatario, registrando la información en el libro "Consignaciones Bancarias":

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Entrega de los parciales del día] --> B[Verificación de la cantidad registrada] B --> C{El valor registrado es el correspondiente?} C -- NO --> D[Registrar sobrante o faltante en los libros de control] C -- SI --> E[Registro en el libro de control] E --> F[Consignacion a la entidad bancaria] F --> G[Verificaiion del recibo de consignacion] G --> H[Registro de la numeracion consecutiva de la consignacion] </pre>	<p>* Jefe de estacion entrega los parciales del día al consignatario excluyendo los dineros sobrantes</p> <p>* Consignatario verifica que el dinero corresponda a la cantidad registrada</p> <p>* Supervisora o Jefe de estacion registra el sobrante y/o faltante en el libro de "Novedades" y firman los cargos responsables del procedimiento</p> <p>* Consignatario registra el valor entregado en el libro de "Consignaciones Bancarias" y firma como signo de aceptacion</p> <p>* Consignatario realiza consignacion en la entidad bancaria asignada, teniendo en cuenta que el recibo de consignacion debe ser clara y exacta, los sobrantes y cada parcial se deben consignar por separado</p> <p>* Consignatario verifica que el recibo de consignacion tenga los sellos y registro de la entidad</p> <p>* Consignatario registra en el libro de "Consignaciones bancarias" el numero consecutivo correspondiente a la consignacion. Supervisora o Jefe de estacion revisa la informcion registrada y firman como nota de aceptacion, cualquier anomalia debe ser reportada inmediatamente al Jefe inmediato</p>

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR-OC-A2-01
	TRANSPORTE Y CONSIGNACION DE VALORES	VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-05

4. RESPONSABILIDADES

Gestion de calidad, Supervisora, Jefe de estacion y Consignatario son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, asi como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estacion y/o Supervisora son responsables de la verificacion y control de las consignaciones, realizandolas en un tiempo oportuno.

Consignatario es responsable del diligenciamiento, verificacion y control de las consiganciones garantizando confiabilidad durante la operacion.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO "CONTROL DE DINEROS SOBRANTES", LIBRO "CONTROL DE DINEROS FALTANTES", LIBRO "NOVEDADES"

ELABORO:	APROBO:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROLES GENERALES	CÓDIGO: PR.OP.05.01	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 3
		FECHA: 2001-10-22	

1. OBJETIVO

Registrar y controlar las operaciones generales del peaje garantizando el cumplimiento de los requisitos

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el Control de Asistencia de todo el personal del peaje hasta el control y registro de la supervisora en el libro Entrega de Puesto.

3. DEFINICIONES

- * Libro: Es un libro tipo minuta, foliado, hojas numeradas consecutivamente.
- * Planilla: Forma pre-impresa con identificación y diseño específico.
- * Objeto: Uso y destino del documento.

4. PROCEDIMIENTO

Durante la operación del peaje se llevan a cabo controles establecidos, por medio de los documentos de control como libros y planillas donde se registra toda la información correspondiente a las actividades de administración, expedición de boletería, recaudo, transporte y consignación de dinero recolectado en la operación.

Todo el personal de la estación de peaje debe registrar la información de los documentos según el cargo asignado.

Los controles generales se han clasificado en los siguientes documentos: (Ver Manual de Procedimientos del peaje)

1. CONTROL DE ASISTENCIA:

DESCRIPCIÓN: Libro tipo minuta, empastado, hojas numeradas consecutivamente

OBJETO: Registro y control horario inmediato de entrada y salida de todo el personal de la estación, conforme a la planilla de turnos

Jefe de estación o Supervisora es responsable del manejo del documento, debe verificar diariamente el desempeño del personal y registrar e informar al gerente de operaciones sobre incumplimiento del personal.

2. CONTROL DE NOVEDADES:

DESCRIPCIÓN: Libro tipo minuta, empastado, hojas numeradas consecutivamente

OBJETO:

- * Registro inmediato de novedades o acontecimientos extraordinarios
- * Registra instrucciones especiales de seguridad para el personal
- * Registro de visitas de funcionarios de la compañía o de la auditoría
- * Registro de visitas de la entidad contratante

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROLES GENERALES	CÓDIGO: PR.OP.05.01
		VERSIÓN No.: 01 PAG.: 2 DE: 3
		FECHA: 2001-10-22

La jefe de estación o supervisora es responsable del manejo del documento, debe registrar toda la información según el objeto del mismo e informar al gerente de operaciones cualquier irregularidad en la operación.

3. RELACIÓN DE ATRACOS:

DESCRIPCIÓN: Libro tipo minuta, empastado, hojas numeradas consecutivamente

OBJETO:

- * Registro de atracos a la estación o al personal
- * Completa información de las circunstancias del tiempo modo y lugar de los hechos
- * Descripción de los daños y hurtos: cantidad de dinero, cantidad de boletas por numeración y
- * Anexar fotocopia del denuncia respectivo

La jefe de estación y la supervisora son responsables del control general del peaje, debe reportar e informar al gerente de operaciones las acciones tomadas siguiendo las instrucciones asignadas en el documento.

4. ACTA DE DESCARGOS:

DESCRIPCIÓN: Planilla no numerada

OBJETO:

- * Formular cargo por contravenciones al régimen interno o novedades en el desempeño de sus
- * Registrar descargos por parte del personal objeto de cargos
- * Los cargos son formulados inmediatamente se tiene conocimiento de los hechos
- * Los descargos se elaboran inmediatamente son formulados los cargos

La supervisora es responsable de vigilar el desempeño general del personal y debe registrar en el documento toda la información, reportando a la jefe de estación el suceso.

5. LIBRO ENTREGA DEL PUESTO:

DESCRIPCIÓN: Libro tipo minuta, empastado, hojas numeradas consecutivamente

OBJETO: Registra relevo del turno de supervisora)

Registra los saldos obtenidos en los siguientes controles:

- * Control de recaudo diario por caseta
- * Control de consignaciones internas
- * Control de dineros Sobrantes
- * Control de Faltantes
- * Control de Caja menor Sencilla
- * Control de boletería en caseta
- * Control de asistencia

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROLES GENERALES	CÓDIGO: PR.OP.05.01	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 3 DE: 3
		FECHA: 2001-10-22	

Supervisora es responsable del registro oportuno y veraz de la información exigida en el documento soportando la información con cada uno de los controles y revisión diaria de la Jefe de estación.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UNA ESTACIÓN DE PEAJE

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS PERSONALES	CÓDIGO: PR.OP.05.02
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-10-26

1. OBJETIVO

Registrar y controlar la entrada de dinero del personal que labora en la estación

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la revisión y requisa del personal al inicio de jornada hasta la entrega y devolución de los dineros al finalizar el turno.

3. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[Recoger dineros personales, personal administrativo] --> B[Recoger dineros personales, personal operativo] B --> C{Adecuado?} C -- NO --> D[Reportar y registrar en libros] C -- SI --> E[Requisa finalización de turno] E --> F{Adecuado?} F -- NO --> D F -- SI --> G[Entrega de dineros personales] </pre>	<p>* Se recoge individualmente los dineros de las supervisoras y personal de administración, se registra y se guarda en un lugar seguro</p> <p>* Se recoge individualmente los dineros del personal del turno, se registra y se guarda en un lugar seguro</p> <p>* El dinero autorizado como dinero personal que puede traer individualmente cada persona a la estación es de \$10.000</p> <p>* Se debe registrar y reportar cualquier novedad en los libros y planillas de control e informar al Jefe inmediato</p> <p>* Al finalizar el turno se realizara nuevamente la requisa como a sido indicado</p> <p>* Portar dinero sin registro es causal de formulación de cargos y despidos, los días de pago de salario se efectuaran al finalizar el turno y previo retiro del personal mediante constancia en los controles establecidos</p> <p>* Entrega de dineros al personal</p>	<p>JEFE DE ESTACIÓN</p> <p>SUPERVISORA</p> <p>SUPERVISORA Y JEFE DE ESTACIÓN</p> <p>SUPERVISORA Y JEFE DE ESTACIÓN</p> <p>SUPERVISORA Y JEFE DE ESTACIÓN</p> <p>JEFE DE ESTACIÓN</p> <p>SUPERVISORA Y JEFE DE ESTACIÓN</p>

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS PERSONALES	CÓDIGO: PR.OP.05.02	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-10-26	

4. DOCUMENTOS

LIBRO CONTROL DE DINEROS PERSONALES

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ARQUEOS	CÓDIGO: PR.OP.05.03	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-10-26	

1. OBJETIVO

Controlar el dinero recaudado bajo los parámetros establecidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el desplazamiento de la supervisora a la respectiva caseta hasta el control y registro del recaudo con los diferentes parámetros.

4. PROCEDIMIENTO

La supervisora del turno es la encargada de realizar los arqueos en las casetas a los recolectores con la supervisión y revisión de la jefe de estación, se deben realizar cincuenta arqueos diarios por caseta y se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Registrar todos los arqueos de caseta que se realicen a los recolectores
2. Establecer si la cantidad de boletas vendidas corresponde al dinero recaudado
3. Establecer que el dinero recaudado corresponde con la boletería vendida

El registro y control se realiza bajo los siguientes parámetros:

- * Boletas Entregadas: Es la cantidad de boletas entregadas a la recolectora, verificar contra "Control de boletería en caseta"
- * Boleta Existentes: Realizar conteo manual de boletería en caseta de recaudo, verificar contra "Control de boletería en caseta", verificar contra "Control Hora/Nr.Boleta/Categoría"
- * Diferencia: Restar boletas entregadas menos boletas existentes
- * Monto recaudado: Multiplicar la diferencia por el valor de la tarifa correspondiente
- * Total de recaudo: Suma de lo recaudado en cada categoría
- * Sobrante: Determinar por arqueo los dineros de los sobrantes
- * Total: Suma de los dos anteriores
- * Consignaciones internas: Valor consignado, verificar contra "control de consignaciones internas"
- * Dinero en caja: Conteo del dinero que tiene la recolectora en la lonchera, no contar en el dinero base
- * Total: Suma de los dos anteriores
- * Sobrante: Registrar el valor sobrante
- * Faltantes: Registrar valor faltante
- * Cuando mediante el arqueo de caja se obtenga un valor sobrante, este valor debe ser retirado de la casilla de recaudo por medio de un procedimiento de consignación interna, registrando la novedad
- * Cuando mediante el arqueo de caja se obtenga un valor faltante, este valor debe ser registrado para ser cubierto por el recolector(a) responsable del mismo.
- * Si el valor sobrante o faltante detectado en un arqueo de caja es mayor de \$500, el recolector(a) debe elaborar acta de descargo

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ARQUEOS	CÓDIGO: PR.OP.05.03
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-10-26

RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad y Jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de vigilar que se estén siguiendo los diferentes controles en un tiempo oportuno y de manera eficiente.

supervisora) es el encargado(a) de la revisión e inspección de las actividades de recaudo y debe velar por el funcionamiento óptimo del mismo.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " Control de arqueos"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.05.04	
	CONTROL DE RECAUDO DIARIO POR CASETA	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-10-26	

1. OBJETIVO

Controlar y registrar oportuna y efectivamente el recaudo siguiendo las respectivas indicaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la entrega de recaudo a la supervisora hasta el registro y control de dinero en el libro.

4. PROCEDIMIENTO

En este procedimiento se lleva dos tipos de control:

I. Supervisora controla el recaudo diario por sentido y por categoría indicando el numero de boletería disponible por categoría y por sentido.

El control de la operación lo realiza la supervisora a través del libro "Control de recaudo diario por caseta" siguiendo los siguientes pasos:

1. Una hoja por sentido de circulación
2. Registrar: Fecha, categoría, numeración "del", "al" de la boletería disponible por categoría y registrar el valor unitario
3. Determinar la cantidad de boletas vendidas
- 4 Registrar el total vendido por categoría

II. Supervisora controla y registra el recaudo diario por caseta, por categoría y por sentido de circulación indicando el numero de boletería disponible por categoría y por sentido:

El control de la operación lo realiza la supervisora a través de una planilla "control de recaudo diario por caseta", siguiendo los siguientes pasos:

1. Recoger todos los formatos de control de boletería en caseta.
2. Clasificar los formatos de control de boletería por sentido 1 y 2
3. Para el sentido 1:
4. Ordenar los rangos de boletería vendida en forma consecutiva por categoría
5. Determinar y registrar la cantidad de boletas vendidas en cada rango
6. Calcular y registrar el monto recaudado por categoría
7. Sumar los valores recaudados por categoría y registrar el total
8. Registrar valor de sobrantes en sentido 1 verificando del control de dineros sobrantes
9. Total recaudado en sentido 1:
10. Una vez diligenciado el sentido 1 se hace lo mismo con el sentido 2
11. Registrar cantidad de vehículos pre-pagos y oficiales por categoría
12. Registrar en el recaudo los totales indicados

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE RECAUDO DIARIO POR CASETA	CÓDIGO: PR.OP.05.04
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-10-26

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisor(a) y la jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de la revisión de los documentos de control verificando el seguimiento de las indicaciones correspondientes a cada formato.

supervisor(a) es responsable del control de recaudo diario por caseta y registrar toda la información en los libros y formatos correspondientes.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- * LIBRO CONTROL DE RECAUDO DIARIO POR CASETA
- * CONTROL DE RECAUDO DIARIO POR CASETA

ELABORO: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.OP.05.05	
	CONTROL DE CONSIGNACIONES A LA CAJA FUERTE	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-10-30	

1. OBJETIVO

Control y registro exacto de las consignaciones internas en Caja Fuerte, ingresos por concepto de recaudo y sobrantes en las horas de corte de parcial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la entrega de recaudo a la supervisora hasta el registro y control de dinero en el libro.

4. PROCEDIMIENTO

En este procedimiento se siguen dos tipos de controles:

I. supervisora) registra la operación en el formato "Control de consignaciones a la caja fuerte" se realiza en las horas de arqueo de caja siguiendo los siguientes pasos:

1. Un formato por turno y por casilla de recolección
2. Recolector(a) entrega el supervisor(a) el dinero recolectado y los sobrantes
3. Supervisor verifica la cantidad y calidad del dinero, lo encara y faja
4. Registra el valor de la planilla
5. Firma recolector(a) y supervisora) en cada operación
6. Efectúa la consignación interna en la caja fuerte

II. En el libro de consignaciones a la caja fuerte se debe registrar las consignaciones internas en las horas de corte parciales y los sobrantes en cortes cada 24 horas bajo los siguientes controles:

1. Supervisor registra el saldo parcial en horas de corte
2. Verifica la información contra planillas de control de consignaciones internas
3. Verifica Control Libro de Arqueos

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisor(a) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de verificar el registro exacto de las consignaciones revisando y comparando con los controles de libros.

supervisora) es responsable del control de las consignaciones diarias que se realicen a la caja fuerte registrando toda la información en los libros y formatos correspondientes.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CONSIGNACIONES A LA CAJA FUERTE	CÓDIGO: PR.OP.05.05
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-10-30

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO DE CONSIGNACIONES A LA CAJA FUERTE
CONTROL DE CONSIGNACIONES A LA CAJA FUERTE

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS SOBRANTES	CÓDIGO: PR.OP.05.07
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-10-31

1. OBJETIVO

Control y registro de dineros sobrantes identificando el origen.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el reporte de dineros sobrantes que identifica la recolectora hasta el reporte, control y registro de la operación.

4. PROCEDIMIENTO

El control de dineros sobrantes se registra en el libro Control de Dineros sobrantes, se debe realizar inmediato al suceso teniendo en cuenta los siguientes pasos para el control eficiente de la operación:

1. El recolector registra inmediatamente se presenta el sobrante
2. El supervisor registra inmediatamente sea detectado el sobrante
3. Los sobrantes se deben retirar inmediatamente sean reportados ó detectados y se debe efectuar consignación interna
4. Los sobrantes se deben registrar e identificar el origen:
S*VD= Sobrante por vueltas dejadas
S*PI = Sobrante por pago incompleto requiere visto bueno de supervisora)
S*A= Sobrante por arqueo
5. Los sobrantes detectados en arqueo de caja mayores a \$500 dan lugar a formulación de cargos
6. Detectado el sobrante por arqueo el recolector(a) debe elaborar acta de descargo
7. Finalizando el turno, el rcolector(a) debe totalizar los sobrantes

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisora) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de revisar el control y registro efectuado por la supervisora verificándolo con los libros de control.

supervisora) es responsable del control y registro de los dineros sobrantes y del reporte inmediato de la operación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO CONTROL DE DINEROS SOBRANTES

ELABORO: CARGO: FIRMA: _____	APROBÓ: CARGO: FIRMA: _____
---	--

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS FALTANTES	CÓDIGO: PR.OP.05.08
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-10-31

1. OBJETIVO

Control y registro de dineros faltantes identificando el responsable.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de dineros sobrantes que registra la recolectora hasta el reporte, control y registro de la operación.

4. PROCEDIMIENTO

El control de dineros sobrantes se registra en el libro Control de Dineros faltantes, se debe realizar inmediato al suceso teniendo en cuenta los siguientes pasos para el control eficiente de la operación:

- 1.El recolector(a) registra inmediatamente se presente el faltante
2. El supervisor(a) registra inmediatamente sea detectado el faltante e identifica el origen
3. Detectado el faltante, el responsable tiene 12 horas para reponer el valor
4. Los faltantes detectados en arqueo de caja mayores a \$500 dan lugar a formulación de cargos
5. Finalizando el turno el recolector(a) debe totalizar los faltantes

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisor(a) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de revisar el control y registro efectuado por la supervisor(a)

supervisor(a) es responsable del control y registro de los dineros faltantes y del reporte inmediato de la operación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO CONTROL DE DINEROS FALTANTES

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS CAJA MENOR FONDO CAMBIO SENCILLA	CÓDIGO: PR.OP.05.08
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-10-31

1. OBJETIVO

Control y registro de dineros destinados a la Caja Menor Fondo de recambio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la asignación de dinero a la caja fuerte hasta el registro y control de la operación.

4. PROCEDIMIENTO

El control de este procedimiento se registra en el libro Control de Dineros Caja Menor Fondo Cambio Sencilla, lo realiza la supervisora con la revisión de la Jefe de estación, se realiza diariamente y se sigue en los siguientes pasos:

1. Destinar una caja fuerte con un valor efectivo de \$300.000 para el dinero de caja menor Fondo de Cambio Sencilla
2. Registrar el saldo inicial de la Caja Menor Fondo Cambio de Sencilla
3. Registro inmediato de movimiento de entrada o salida de dineros y su destino
4. El establecer una caja de recambio para la noche puede ser registrado indicando responsable del manejo, la entrada y salida de dinero, destinar una caja fuerte para almacenar el dinero de caja menor Fondo de sencilla en la noche
5. El saldo registrado debe ser exacto al dinero en la caja fuerte

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisora) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de revisar el control y registro efectuado por la supervisora verificándolo con los libros de control.

supervisora) es responsable del control y registro eficiente de dineros de Caja Menor.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO CONTROL DE DINEROS FALTANTES

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DINEROS CAJA MENOR GASTOS	CÓDIGO: PR.OP.05.09
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-10-31

1. OBJETIVO

Control y registro de dineros destinados al pago de gastos generales por caja menor.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la asignación de dinero a la caja menor hasta el registro y control de la operación.

4. PROCEDIMIENTO

El control del procedimiento se registra en el libro "Control de Dineros Caja Menor de Gastos" se realiza diariamente para el control eficiente se debe seguir los siguientes pasos:

1. El jefe de estación es el ordenador del gasto, previo presupuesto de gastos aprobado por Regency S.A.
2. Destinar una caja menor por valor en efectivo de \$40.000 para gastos de operación de la estación de peaje
3. Registrar el saldo inicial de la Caja Menor
4. Registro inmediato de entrada ó salida de dinero y concepto del gasto
5. Se autoriza el pago en efectivo de gastos menores a \$100.000
6. Gastos mayores a \$100.000 se pagara mediante cheque y se practicara retención en la fuente a partir de topes establecidos por el gobierno
7. Utilizando el 80% del valor base de la caja Menor Gastos debe elaborarse relación de gastos, adjuntar soportes y comprobantes de gastos y solicitar reintegro de la misma
8. El saldo registrado debe ser exacto al dinero en la caja menor

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisora) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de revisar el control y registro efectuado por la supervisora verificándolo con los libros de control.

supervisora) es responsable del control y registro eficiente de dineros de Caja Menor.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO CONTROL DE DINERO CAJA MENOR GASTOS

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL LIBRO DE BANCOS	CÓDIGO: PR.OP.05.11
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-10-31

1. OBJETIVO

Control y registro de dineros en cuenta de ahorros de Regency S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la apertura de la cuenta de ahorros en la entidad bancaria hasta el registro, control y aprobación de pagos autorizados del peaje.

4. PROCEDIMIENTO

El control del procedimiento se realiza en el libro "Control Libro de Bancos" la secretaria es la encargada del registro diario del libro y la Jefe de estación es la responsable de la vigilancia y aprobación en el manejo del dinero. Para el siguiente procedimiento se siguen los siguientes pasos para el control eficiente de la operación:

1. Apertura de la Cuenta de Ahorros en entidad bancaria
2. Autorizar firmas así: Gerente, Gerente Operativo, Jefe de estación.
3. Destinar una Cuenta corriente para el giro y pago de cuentas mayores por concepto de la operación de la estación del peaje
4. El jefe de la estación, ordenador del gasto, gira con autorización de la gerencia
5. Registrar el saldo inicial de la caja menor
6. Registrar inmediato de entrada y/o salida de dinero
7. Todo cheque se debe elaborar con su respectivo comprobante de egreso soportar con la factura o documento contable
8. Por su cuantía, los gastos autorizados para pagar contra la cuenta corriente son:
 - * Pago de nomina
 - * Aporte a la caja de compensación familiar Comfandi
 - * Aportes a Saludcoop
 - * Aporte al seguro social pensiones
 - * Aportes a colmena Cesantías
 - * Reintegro de Caja menor para gastos
 - * Servicios públicos
 - * Gastos mayores a \$100.000
9. El saldo registrado debe ser exacto al dinero en la Cuenta Corriente
10. Mensualmente efectuar conciliación extracto bancaria y remitir a Rgency S.A. Cali

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, supervisora) y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable del manejo y control de la operación.

Secretaria Supervisor(a) es responsable del control y registro eficiente de dineros de Caja Menor.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL LIBRO DE BANCOS	CÓDIGO: PR.OP.05.11	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-10-31	

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO CONTROL DE DINERO CAJA MENOR GASTOS

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE RECIBO Y ENTREGA DE BOLETERÍA	CÓDIGO: PR.OP.05.12
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-11-01

1. OBJETIVO

Registrar y controlar el numero de boletería utilizada durante la operación de recaudo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la solicitud y recepción de boletería hasta el registro y control de boletería utilizada en el recaudo.

4. PROCEDIMIENTO

El registro del procedimiento lo realiza la Jefe de estación y lo controla en el libro "Control de Recibo y Entrega de boletería" con la revisión y aprobación de los directivos de la empresa y/o entidad contratante, siguiendo así los siguientes pasos establecidos para el control eficiente de la operación:

1. Todo envío de boletería debe hacerse mediante oficio remisorio, especificando numeración y cantidad de boletas por categoría.
2. Registrar información al recibo de la boletería.
3. Entran: las boletas recibidas en la estación
4. Salen: las boletas destinadas a las casetas de recolección.
5. Registrar información a la entrega de la boletería, identificar la fecha, la caseta de destino y el rango de la boletería entregada
6. La boletería no vendida en un turno se trasfiere al turno siguiente sin necesidad de registrarlo así este en el libro
7. Debe coincidir exactamente el inventario de la boletería en la estación y la dispuesta en las casillas de recaudo para venta

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable del registrar toda la información de recibo y entrega de boletería garantizando el control eficiente de la operación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

LIBRO "CONTROL DE RECIBO Y ENTREGA DE BOLETERÍA"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE BOLETERÍA EN CASETA	CÓDIGO: PR.OP.05.13	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-11-01	

1. OBJETIVO

Control de recibo y entrega de boletería en la caseta de recolección.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la elaboración de la planilla para el control hasta el registro y cierre de la boletería expedida en el turno.

4. PROCEDIMIENTO

El registro del procedimiento lo realiza la recolectora con la supervisión y revisión de la Jefe de estación, el control se registra en una planilla "Control de boletería en caseta", se utiliza en cada recibo y entrega de boletería por turno, siguiendo los siguientes pasos establecidos para el control eficiente de la operación:

1. Elaborar una planilla por cada turno y por cada caseta de recolección.
2. Al iniciar el turno:
 - * Registrar la boletería recibida según los rangos por categoría
 - * Registrar el numero de la primera y ultima boleta disponible para la venta
 - * Calcular y registrar la cantidad total de boletas recibidas
 - * Formula: Cantidad mayor - Cantidad menor + 1 = Cantidad total
3. Al finalizar el turno:
 - * Registrar el rango de boletas reintegradas, es decir boletas no vendidas
 - * Registrar el numero de la primera y ultima boleta disponible para la venta en el ultimo renglón que haya quedado en blanco para cada categoría.
 - * Calcular y registrar la cantidad total de boletas vendidas
 - * Registrar el valor de las boletas vendidas por la tarifa correspondiente en cada categoría
4. Totalizar las columnas de recibidas, reintegradas y vendidas
- 5.. Totalizar los valores recaudados por cada turno

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, y jefe de estación son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable de registrar toda la información de recibo y entrega de boletería garantizando el control eficiente de la operación.

Recolectora es responsable de registrar oportuna y eficientemente el numero de boletería expedida en caseta.

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE BOLETERÍA EN CASETA	CÓDIGO: PR.OP.05.13	
		VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-11-01	

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS
PLANILLA "CONTROL DE BOLETERÍA EN CASETA"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE TRANSITO	CÓDIGO: PR.OP.05.14
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-11-02

1. OBJETIVO

Control horario de transito mediante el registro de boletería por categoría.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la elaboración de la planilla hasta el registro y envío oportuno de la información expedida en el documento de control.

4. PROCEDIMIENTO

El control del procedimiento lo realiza cada hora la recolectora con la revisión de la supervisora o jefe de estación mediante la planilla "Control de transito mediante registro de boletería por categoría". Los siguientes son los pasos que debe seguir recolectora y supervisora para el control eficiente de la operación:

RECOLECTORA:

1. Elaborar una planilla por cada día y por cada caseta de recolección.
2. Elaborar en original sin borrones ni tachaduras.
3. A la hora exacta:
 - * Registrar el numero de la primera boleta disponible para la venta,
 - * Registrar la cantidad de vehículos que pagaron con boleta de Invias,
 - * Registrar la cantidad de vehículos que no pagaron (evasores).

SUPERVISORA:

4. El supervisora) del turno de la noche debe totalizar el formato
5. Fotocopiar y remitir, una copia a gobernación, una copia a REGENCY S.A. en Cali.

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, jefe de estación y/o supervisora) y recolectora son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación y/o supervisora) son responsables del registro y envío del control de la operación.

Recolectora es responsable de registrar oportuna y eficientemente la cantidad de vehículos evasores.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

PLANILLA "CONTROL DE TRANSITO MEDIANTE REGISTRO DE BOLETERÍA POR TURNO"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CANTIDAD DE TRANSITO DIARIO POR CASETA	CÓDIGO: PR.OP.05.15
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-11-02

1. OBJETIVO

Controlar la cantidad de vehículos por categoría y por sentido de circulación que pagaron, pre-pagos, oficiales y que no pagaron (evasores).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el control de vehículos por categoría hasta el registro e informe completo de vehículos transitados durante cada turno.

4. PROCEDIMIENTO

El registro del procedimiento lo realiza la Jefe de estación en la planilla "Control de cantidad de transito diario por caseta" Los siguientes son los pasos que sigue la recolectora para el control de la operación:

1. Registrar la cantidad de vehículos que pagaron por sentido y por categoría.
2. Registrar la cantidad de vehículos pre-pagos por sentido y por categoría.
3. Registrar la cantidad de vehículos que no pagaron por sentido y por categoría.
4. Totalizar la cantidad de vehículos sumados los sentidos de categorías.

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad y jefe de estación son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable del registro completo de vehículos transitados en el día, y del informe de las novedades presentadas durante la operación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

PLANILLA "CONTROL DE CANTIDAD DE TRANSITO DIARIO POR CASETA"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO: INFORME DE EVASORES POR TURNO	CÓDIGO: PR.OP.05.16
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-11-02

1. OBJETIVO

Registro inmediato de vehículos que no cancelan el valor de la tarifa correspondiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el control de vehículos evasores el registro e informe completo de la operación.

4. PROCEDIMIENTO

El registro del procedimiento lo realiza la Jefe de estación y/o supervisora en la planilla "Informe de evasores por turno", recolectora presenta el informe inmediato al suceso y la supervisora con la revisión de la Jefe de estación registra en el formato especificando categoría, placa y categoría del vehículo y presenta el informe a Regency S.A.

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, jefe de estación y/o supervisora) y recolectora son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable del registro completo de vehículos evasores por turno y del informe de las novedades presentadas durante la operación.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

PLANILLA "INFORME DE EVASORES POR TURNO"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CONTEO SECRETO	CÓDIGO: PR.OP.05.17
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-11-02

1. OBJETIVO

Registro de conteos secretos de trafico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación del recaudador a evaluar hasta el registro y control del conteo.

4. PROCEDIMIENTO

El registro del procedimiento lo realiza la supervisora con la supervisión y revisión de la jefe de estación en la planilla "Control de conteo secreto", el siguiente es el procedimiento que realiza la supervisora:

1. Identificar plenamente la fecha, hora estación de recaudo, sentido y recaudador a evaluar.
2. Efectuar conteo secreto, cantidad de vehículos por categoría y por sentido durante una hora exacta iniciación el minuto 00
3. identificar los números iniciales y finales por categoría de la boletería tomados del Control Horario de Transito.
4. Comprobar por diferencias el resultado obtenido en boletería vendida y conteo físico.
5. Resaltar las diferencias.
6. Del conteo secreto se derivan drástica sanciones como resultado de las diferencias.

5. RESPONSABILIDADES

Gestión de calidad, jefe de estación y/o supervisora) y recolectora son responsables de las modificaciones o cambios que se lleven a cabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Jefe de estación es responsable del control de los conteos verificando que se sigan las indicaciones establecidas.

Supervisora es responsable del registro de la operación cumpliendo con las indicaciones establecidas

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

PLANILLA "CONTROL DE CONTEO SECRETO"

ELABORO:	APROBO:
CARGO:	CARGO:
FIRMA: _____	FIRMA: _____

REGENCY S.A.

PROCESOS DE SOPORTE, MEDICIÓN Y ANÁLISIS

CÓDIGO: MP.SO.

VERSIÓN: 01 | PÁG..1 DE: 1

FECHA: 2001-08-10

C
L
I
E
N
T
E

C
L
I
E
N
T
E

Requisitos y normas

PROCESOS DE SOPORTE

Compras
P.AD.01

Contabilidad
P.AD.02

Control de
documentos
P.CA.02

Control de
registros
P.CA.03

PROCESOS DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

Acciones
correctivas
P.CA.05

Auditorias
internas
P.CA.07

Acciones
preventivas
P.CA.06

Operación
eficiente

ELABORADO:

REVISADO:

APROBADO:

CARGO:

CARGO:

CARGO:

REGENCY S.A.	PROCESO:	CÓDIGO: P.CA.01
	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 5 de Septiembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Información y seguimiento de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar y clasificar los procesos de la organización * Elaboración de procedimientos del S.G.C * Documentar los procesos * Evaluar los procesos y procedimientos según las normas y requisitos establecidos 	Sistema de Gestión de la Calidad
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Los Departamentos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> * Gerencia * Director de calidad * Coordinador de Calidad 	Cliente Interno y Externo
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Operación de Peaje Obras Civiles	* (Procesos documentados / Procesos programados) * 100	Manual de Calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 4	<ul style="list-style-type: none"> * Rendimiento * Eficiencia * Desempeño 	Evaluación y rendimiento del S.G.C

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO:	CÓDIGO: P.AD.01
	COMPRAS	VERSIÓN N.: 01
		FECHA: 5 de Septiembre de 2001

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Requisición de materiales y/o servicios	<ul style="list-style-type: none"> * Requisición de materiales y/o servicios * Cotización de materiales y/o servicios y selección del proveedor * Elaboración Orden de Compra y recepción de materiales y/o servicios 	Material y/o servicio en el almacén
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor interno (almacén) Proveedor externo	<ul style="list-style-type: none"> * Subgerencia de Operaciones * Gerencia General * Secretaria General 	Jefe de departamento que realiza la requisición
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Gestión financiera Ejecución de obras Operación de peaje	<ul style="list-style-type: none"> * Tiempo de Entrega: (t.pactado/trecibido)*100) * (Proveedores seleccionados para ejecución de obra/ Promedio de proveedores.certificados)*100 * (Cantidad de material recibido/Cantidad de material pactado)*100 * (Material requerido/ Material utilizado) *100 	Manual de Calidad
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
NTC-ISO 9001: 7.4	<ul style="list-style-type: none"> * Tiempo de entrega * Calidad * Precio 	Requisición Factura de venta Orden de compra

Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:
----------------------	----------------	---------------

<u>REGENCY S.A.</u>	PROCESO: CONTABILIDAD	CÓDIGO: P.AD.02 VERSIÓN N.: 01 FECHA: 23 de Julio de 2001
----------------------------	---------------------------------	--

ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA
Factura o Cuenta de cobro Orden de pago Recibo de caja Recibo de caja Extracto bancario Cheques Comprobantes, consignaciones, notas varias Registros mal elaborados Solicitud de anticipos Aporte de nomina Informe de liquidación Listado de movimientos Listado de movimientos	* Codificación y grabación de gastos Codificación Ordenes de pago * Codificación y grabación de Recibos de Caja * Codificación y grabación de Factura de Venta * Conciliación mensual de Bancos * Diligenciar cheques para Pagos * Registrar y controlar el Libro de Bancos * Realizar Notas de Ajustes * Llevar un control de anticipos * Elaborar Nomina * Elaborar Liquidaciones * Elaborar la Declaración de la Retención de la Fuente * Elaborar la Declaración de IVA e ICA	Factura o Cuenta de cobro CODIFICADA Orden de pago CODIFICADA Recibo de caja CODIFICADO Recibo de caja CODIFICADO Extracto bancario CODIFICADO Cheque DILIGENCIADO Saldo Diario Banco Nota Contable REGISTRADA Registros de control Planilla de nomina liquidación vacaciones y prestaciones sociales Formulario DILIGENCIADO Declaración de la Retención de la Fuente Formulario diligenciado de IVA e ICA DILIGENCIADO
PROVEEDOR	RESPONSABLE	CLIENTE
Proveedor Interno (todos los Departamentos)	* Contabilidad * Revisora fiscal	Gerencia General
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	DOCUMENTOS
Operación de peaje Compras	* Verificación Datos suministrados * Verificación de Liquidaciones * Verificación y comparación de costos	Todos los registros expedidos y diligenciados
REQUISITOS	CARACTERÍSTICAS CUANTITATIVAS Y/O CUALITATIVAS	REGISTROS
	* Eficiencia * Cumplimiento * Eficacia	Cheque Ordenes de pago Acta terminación de obra Facturas de Venta
Aprobó: Cargo	Nombre:	Firma:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.AD.01.01	
	REQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

1. OBJETIVO

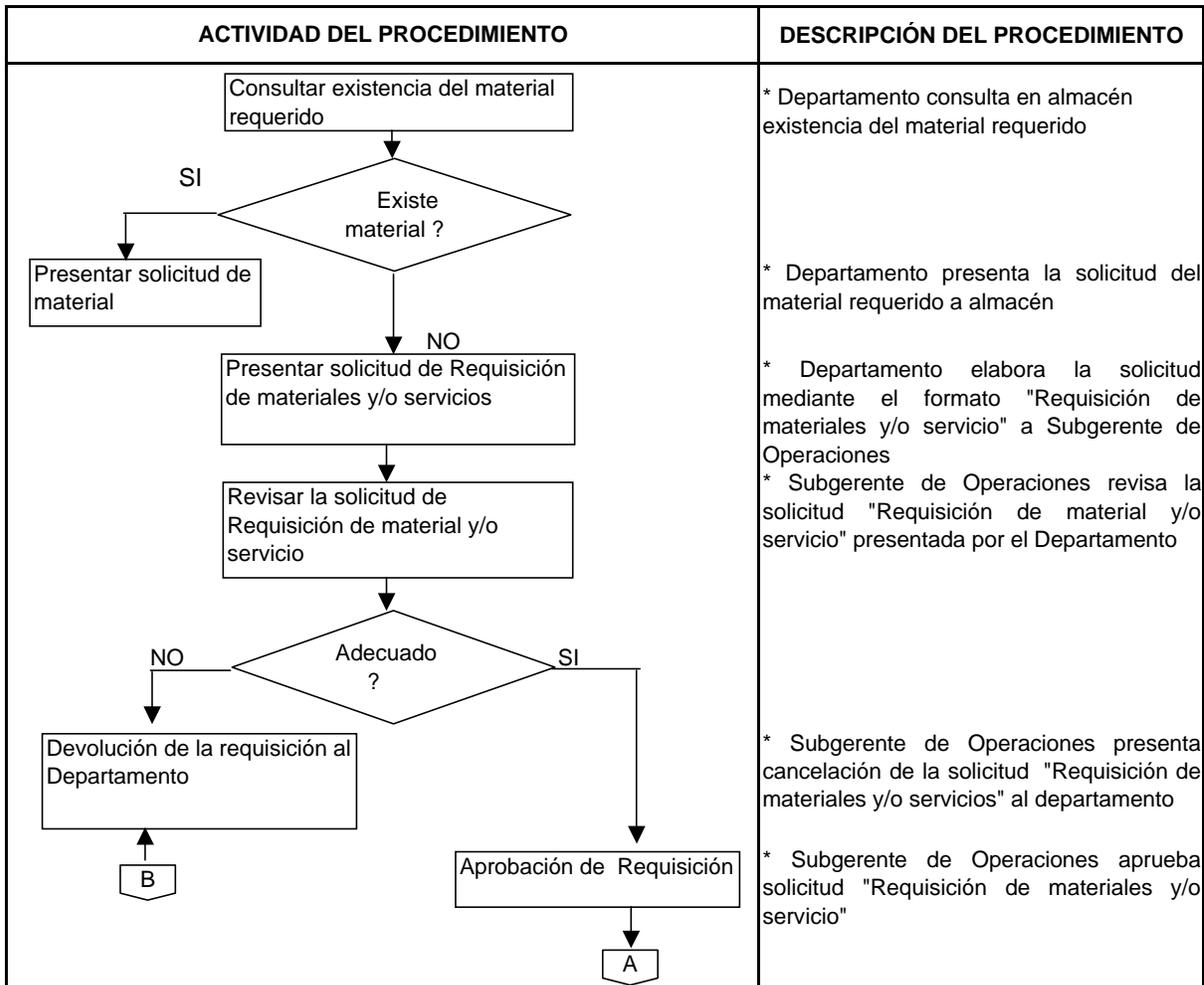
Satisfacer las necesidades de material y/o servicio en un tiempo optimo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la requisición de materiales y/o servicios presentada por un departamento hasta la revisión y aprobación de la misma.

4. PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la Requisición de materiales y/o servicios.



REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.AD.01.01	
	REQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<pre> graph TD A[Inicio] --> B[Presentar aprobación de solicitud de Requisición] B --> C[Revisar aprobación de solicitud de Requisición] C --> D{Adecuado?} D -- NO --> E[Cancela aprobación] E --> B D -- SI --> F[Aprobada requisición] </pre>	<p>* Subgerente de Operaciones presenta solicitud "Requisición de materiales y/o servicio" a Dirección General para aprobación</p> <p>* Dirección General revisa aprobación de solicitud de "Requisición de materiales y/o servicios" de Subgerente de Operaciones</p> <p>* Dirección General cancela aprobación de Subgerente de Operaciones y se presenta la cancelación al departamento</p> <p>* Dirección General aprueba solicitud "Requisición de materiales y/o servicios"</p>

5. RESPONSABILIDADES

Dirección general (Dirección General), Subgerencia de Operaciones (Subgerente de Operaciones), el departamento solicitante y gestión de calidad son los responsables de las modificaciones o cambios que se lleven acabo en este procedimiento, así como el cumplimiento del mismo.

Subgerente de Operaciones coordina el área de compras y es el encargado de recibir las requisiciones de materiales o servicios de todas la áreas, y es responsable de dar pronta solución a la solicitud.

Dirección General es el responsable de verificar y aprobar las solicitudes que se presentan por medio de Subgerente de Operaciones.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

* Formato " Requisición de materiales y/o servicios"

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.AD.01.02	
	COTIZACIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS Y SELECCIÓN DEL PROVEEDOR	VERSIÓN No.: 01	PAG: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

OBJETIVO

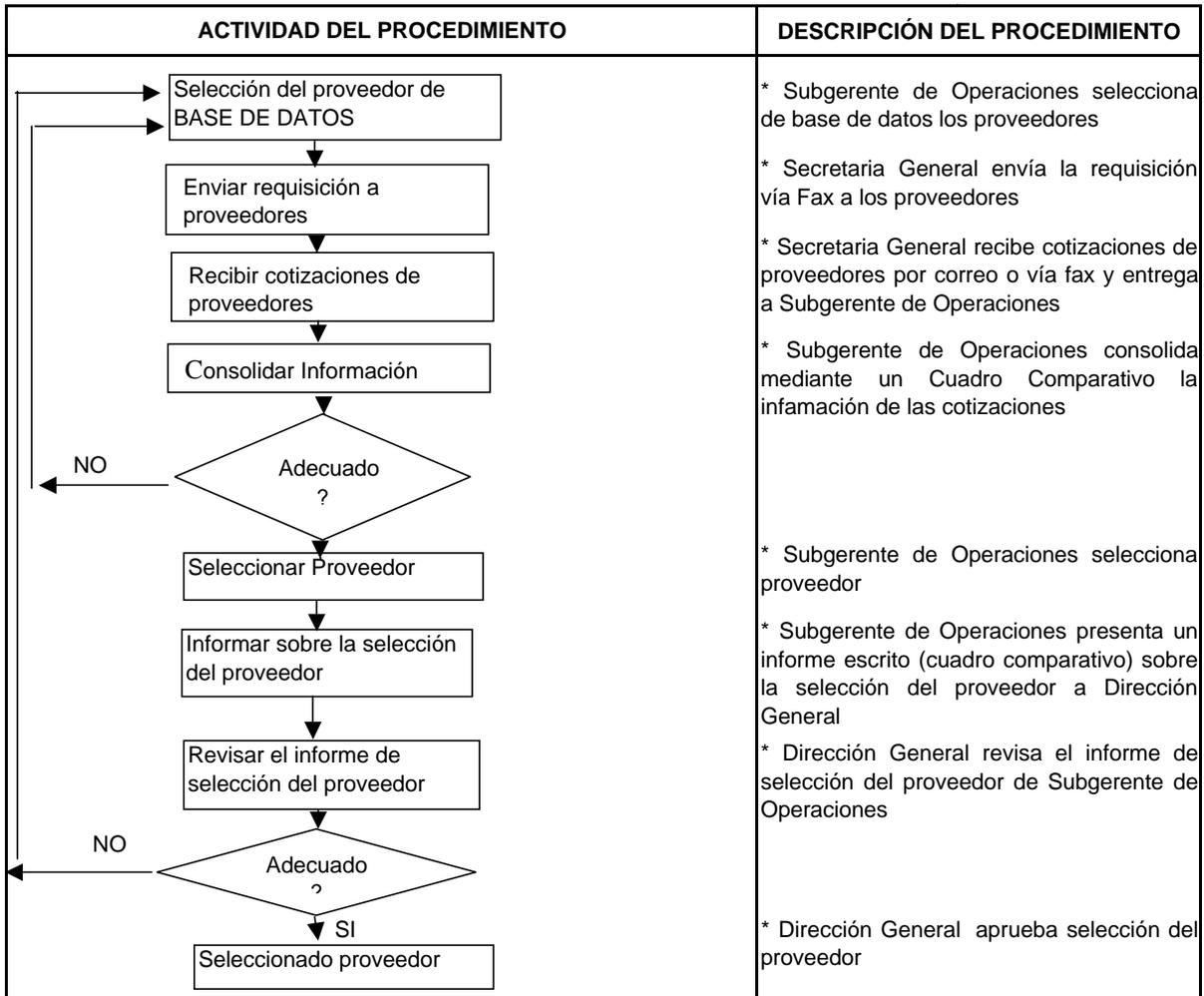
Encontrar el proveedor idóneo que cumpla requisitos de calidad, precio y justo a tiempo.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la Cotización de materiales y/o servicios hasta la selección aprobada del proveedor.

PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la Cotización de materiales, servicios y selección del proveedor.



<u>REGENCY S.A.</u>	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.AD.01.02	
	COTIZACIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS Y SELECCIÓN DEL PROVEEDOR	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

RESPONSABILIDADES

Subgerencia de Operaciones (Subgerente de Operaciones), Secretaria General (Secretaria de Gerencia), Dirección General (Dirección General), y gestión de calidad son los encargados de las modificaciones que se lleven acabo durante el procedimiento.

Subgerente de Operaciones coordina el área de compras y es el responsable de la Cotización de materiales y la selección adecuada del proveedor.

Dirección General es responsable de verificar y aprobar las solicitudes que se presentan por medio de Subgerente de Operaciones.

Secretaria General es responsable de organizar, archivar y remitir los documentos que le asignen verificando su confirmación.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

Formato Cuadro Comparativo Proveedores

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR.AD.01.03	
	ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA Y RECEPCIÓN DE MATERIAL Y/O SERVICIO	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 1 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las especificaciones asignadas tiempo, calidad y precio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la elaboración de la orden de compra, el envío y confirmación de la misma hasta la entrega conforme del material en almacén.

PROCEDIMIENTO

A continuación se presenta el procedimiento seguido para la Elaboración de la orden de compra y recepción de material.

ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Elaboración Orden de Compra</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Subgerente de Operaciones elabora Orden de Compra
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Entregar Orden de Compra para envío</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Subgerente de Operaciones entrega Orden de Compra a Secretaria General para que se ha enviada al proveedor
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Enviar Orden de Compra al proveedor</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General envía vía fax Orden de Compra al proveedor
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Confirmar recibo de Orden de Compra</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General confirma telefónicamente recibo de Orden de Compra al proveedor
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Archivar Orden de Compra</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General archiva Orden de Compra temporalmente en carpeta para comprobación del envío
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Revisar Factura de Venta y material recibido</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General recibe del proveedor Factura de Venta y procede a su revisión
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Adecuado ?</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General compara Orden de Compra con Factura de venta verificando que se cumplan todas las especificaciones asignadas por Subgerente de Operaciones
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">NO</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General informa a Subgerente de Operaciones novedad presentada
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Informar y registrar novedad</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Subgerente de Operaciones reporta devolución de mercancía al proveedor por no coincidir con la especificaciones asignadas
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Devolución de mercancía</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General registra entrada y recibo de material en formato "Entrada de Almacén"
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">SI</div>	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General archiva Orden de compra con los respectivos anexos de comprobación
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Registrar material</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Archivar Orden de Compra</div>	

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO: PR-C3-01	
	ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA Y RECEPCIÓN DE MATERIAL Y/O SERVICIO	VERSIÓN No.: 01	PÁG.: 2 DE: 2
		FECHA: 2001-08-09	

RESPONSABILIDADES

Subgerencia de Operaciones (Subgerente de Operaciones), Secretaria General (Secretaria de Gerencia), y Gestión de Calidad son los encargados de las modificaciones que se lleven acabo durante el procedimiento.

Subgerente de Operaciones coordina el área de compras y es el responsable de la elaboración de las Ordenes de Compra garantizando el cumplimiento en la entrega de materiales de excelente calidad y óptimos precios.

Secretaria General es responsable de verificar el cumplimiento en las especificaciones de la compra, reportar inconsistencias a Subgerente de Operaciones y organizar y archivar los documentos inherentes al procedimiento

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- * Orden de Compra
- * Formato Entrada de Almacén
- * Documento Externo: Factura de Venta

ELABORO:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	CÓDIGO: PR.CA.01.01
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-08-30

DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REGISTRO O DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[Comprensión y cumplimiento de los requisitos] --> B[Establecer los objetivos de calidad y los requisitos del servicio] B --> C[Identificar y gestionar las actividades relacionadas entre si] C --> D[Determinar los procesos en términos que aporten valor] D --> E{Son los adecuados?} E -- NO --> C E -- SI --> F[Aplicar el proceso dentro de la organización] F --> G[Determinar la secuencia e interacción entre los procesos] </pre>	<p>Se debe comprender y dar cumplimiento a los requisitos establecidos según la norma internacional</p> <p>Los objetivos de calidad deben ser coherente con la política de calidad de la organización</p> <p>Se debe identificar las actividades que utilizan recursos y gestionarlas con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados</p> <p>gestión de calidad debe determinar los procesos que aporten valor a la organización</p> <p>En la aplicación de los procesos se debe tener en cuenta los requisitos establecidos en la norma internacional</p> <p>En el mapa de procesos se debe identificar los procesos que aportan valor a la organización</p>	<p>Objetivos de calidad</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Mapa de procesos</p>	<p>Todas las áreas y gestión de calidad</p> <p>Gerencia</p> <p>Todas las áreas y gestión de calidad</p> <p>gestión de calidad</p> <p>gestión de calidad</p> <p>gestión de calidad</p> <p>gestión de calidad</p>

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: PR.CA.01.02	
		VERSION No.: 01	PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-08-29	

DESARROLLO	DESCRIPCION PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	<p>* El documento es impreso, es elaborado en el computador o en maquina de escribir</p> <p>* Mediante reuniones organizadas y programadas por la direccion se debe revisar Legibilidad, codificacion y actualizacion del documento</p> <p>* La identificacion de cambios, documentos externos y revisiones es realizada por Gestion de Calidad mediante el formato "Cambios y revisiones vigentes"</p> <p>* La distribucion en la entrega de documentos la realiza Gestion de calidad y la controla mediante el formato "Control en la entrega de documentos"</p> <p>* Mediante el formato "Listado maestro en el control de documentos" se identifica y se mantiene el documento según su vigencia</p> <p>* Mediante el formato "Listado maestro en el control de documentos" se revisa la vigencia del documento</p> <p>* Mediante la Matriz "Revision de documentos" el administrador del proceso verifica la fecha de duracion establecida del documento y lo revisa</p>	<p>Documentos del Sistema de Gestion de la Calidad</p> <p>Documentos del Sistema de Gestion de la Calidad</p> <p>Formato "Cambios y revisiones vigentes"</p> <p>Formato "Control en la entrega de documentos"</p> <p>Formato "Listado maestro control de documentos"</p> <p>Formato "Listado maestro control de documentos"</p> <p>Matriz "Revision del documento"</p>	<p>Gestion de Calidad</p> <p>Administrador del proceso</p> <p>Gestion de Calidad</p>

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

REGENCY S.A.**PROCEDIMIENTO**
CONTROL DE REGISTROS**CÓDIGO:** PR.CA.01.03**VERSIÓN No.:** 01 **PÁG.:** 1 **DE:** 1**FECHA:** 2001-08-28

DESARROLLO	DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[Elaboración del registro] --> B[Utilización del registro] B --> C[Diligenciamiento del registro] C --> D{Legible?} D -- NO --> C D -- SI --> E[Recuperación del registro] E --> F[Identificación del registro] F --> G[Recuperación del registro] G --> H[Establecer tiempo de retención] H --> I[Almacenamiento del registro] I --> J[Proteger el registro] J --> K[Establecer tiempo de retención] K --> L[Disposición de los registros] L --> M{Retener registro?} M -- SI --> K M -- NO --> N[Destrucción del registro] </pre>	<p>* El área donde aplica el documento debe determinar la utilización del registro</p> <p>* El diligenciamiento del registro se realiza en maquina electrónica, computador o bolígrafo</p> <p>* El registro es impreso en papel y se guarda la copia en discket</p> <p>* Mediante el "Índice de códigos" será identificado el registro</p> <p>* El registro es impreso en papel y se guarda la copia en discket</p> <p>* Se establece que el tiempo de retención del registro se realice por un año</p> <p>* El registro se mantendrá en un archivo mediante una etiqueta codificada</p> <p>* El registro se mantendrá en el archivo correspondiente ubicado en un archivador metálico con llave</p> <p>* Se establece que el tiempo de retención del registro se realice por un año</p> <p>* Cada registro, según sus características, tendrá un tiempo predeterminado</p>	<p>Registros de calidad</p> <p>Registros de calidad</p> <p>Índice de códigos</p> <p>Registros de calidad</p>	<p>Cargos donde se diligencie el registro</p> <p>Cargos donde aplique el registro</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Cargos donde aplique el registro</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Gestión de calidad</p>

ELABORADO:

REVISADO:

APROBADO:

CARGO:

CARGO:

CARGO:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: PR.CA.01.05
		VERSIÓN No.: 01 PAG: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-08-30

DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REGISTRO O DOCUMENTO	RESPONSABLE	
<pre> graph TD A[Revisar las no conformidades] --> B[Determinar las causas] B --> C[Plantear las acciones necesarias] C --> D{Adoptar acciones?} D -- NO --> C D -- SI --> E[Implementar las acciones necesarias] E --> F[Registrar resultados] F --> G[Revisión de las acciones correctivas] G --> H[Registrar cambios] </pre>	<p>* Gestión de Calidad revisa los registros presentado por un cliente interno o externo donde se registra la no conformidad</p>	Formato de "No conformidad"	Gestión de Calidad	
	<p>* Gestión de Calidad determina las causas de la no conformidad verificándolo con el administrador del proceso</p>			Gestión de Calidad Administrador del proceso
	<p>* Gestión de calidad y el administrador del proceso plantean las acciones necesarias para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir una no conformidad</p>	Formato de "Acciones correctivas"		Gestión de Calidad
	<p>* Se evalúa si las nuevas acciones a seguir se adecuan a la No-conformidad registrada, para ser adoptadas al proceso</p>			
	<p>* Gestión de Calidad implementa las acciones necesarias en el proceso asignado</p>			Gestión de Calidad
	<p>* Gestión de calidad registra en el formato "Acciones correctivas" los resultados de las acciones tomadas</p>	Formato de "Acciones correctivas"		Gestión de Calidad
	<p>* Gestión de Calidad revisa 1 vez al mes por 6 meses las acciones correctivas tomadas</p>	Formato de "Acciones correctivas"		Gestión de Calidad
<p>* Se deben registrar todos los cambios presentados durante el proceso y asegurarse que se sigan las acciones planteadas</p>	Formato de "Acciones correctivas"		Gestión de Calidad	

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO: PR.CA.01.06
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-09-06

DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REGISTRO O DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[Reporte] --> B[Identificar no conformidad del producto y/o servicio] B --> C[Investigar procedencia del problema] C --> D[Clasificar el tipo de no conformidad] D --> E[Medir alcance del problema] E --> F[Tomar acciones para impedir su uso] F --> G{Acciones tomadas indicadas?} G -- NO --> H[Reajustar a las necesidades requeridas] H --> I[Aplicar acción] G -- SI --> J[Registrar el tipo de acción tomada] I --> J J --> K[Verificación del rendimiento de las acciones] K --> L{Efectivas?} L -- SI --> M[Registrar resultados] </pre>	<p>* El cliente presenta el reporte del producto y/o servicio no conforme a los requisitos</p> <p>* Subgerente de Operaciones identifica no conformidad del producto y/o servicio e informa a Gestión de Calidad</p> <p>* Gestión de Calidad investiga o averigua procedencia del problema</p> <p>* Gestión de calidad clasifica el tipo de no conformidad y presenta un informe al área donde aplica el problema</p> <p>* Gestión de Calidad y el Administrador del proceso miden el alcance del problema</p> <p>* Se debe tomar las acciones necesarias para impedir su uso</p> <p>* Gestión de Calidad registra la acción tomada en el formato de " No conformidad"</p> <p>* Gestión de Calidad verifica como ha sido el rendimiento de la acción tomada</p>	<p>Formato "Quejas y/o reclamos"</p> <p>Formato de "No conformidad"</p> <p>Formato de "No conformidad"</p>	<p>Subgerente de Operaciones</p> <p>Subgerente de Operaciones</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Gestión de Calidad Administrador del proceso</p> <p>Gestión de Calidad Administrador del proceso</p> <p>Gestión de Calidad</p>

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

REGENCY S.A.	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORIAS	CÓDIGO: PR.CA.01.07
		VERSIÓN No.: 01 PÁG.: 1 DE: 1
		FECHA: 2001-08-30

DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REGISTRO O DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[Programar el plan de trabajo] --> B[Informar al área a auditar] B --> C[Leer procedimientos o documentos del control de procesos del área] C --> D[Observar los registros y revisar los procesos realizados durante la operación] D --> E{Adecuados?} E -- NO --> F[Registrar no-conformidad] F --> G[Desarrollar acciones correctivas] G --> H[Implementar acciones correctivas del proceso] E -- SI --> I[Registrar resultados] I --> J[Aprobación y revisión del proceso] </pre>	<p>* El auditor interno debe programar un plan de trabajo, determinar fecha, hora y lugar de la auditoria</p> <p>* El auditor interno da previo aviso al área a auditar</p> <p>* El auditor interno realiza con anterioridad la revisión a los procedimientos y documentos del control de procesos del área a auditar</p> <p>* El auditor interno observa el proceso y los registros comparando con los procedimientos escritos y verificando el cumplimiento de los objetivos</p> <p>* Mediante el formato "Auditoria Interna" se registra la No-conformidad del proceso</p> <p>* Se debe presentar los resultados de la operación y registrar las observaciones realizadas durante el proceso</p> <p>* El auditor interno aprueba el proceso y anexa los resultados de la operación</p>	<p>Procedimientos o documentos del control de procesos</p> <p>Formato "Auditoria Interna"</p> <p>Formato "No conformidad"</p>	<p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p>

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
CARGO:	CARGO:	CARGO:

CONCLUSIONES

Aplicando los conceptos de mejoramiento continuo y la responsabilidad de todo el personal para alcanzar los objetivos, expedidos claramente en la norma técnica de calidad y su aplicación se puede notar el bajo compromiso del personal hacia los cambios de mejora; registrar y controlar cada una de las operaciones crea dificultad considerándose como un trabajo excesivo.

La implementación del sistema de calidad es un proceso largo que requiere un compromiso total de la gerencia, motivar al personal y crea una conciencia de lucha, superación y mejoramiento continuo.

La documentación presentada en el plan de calidad le va a servir a la organización de base para el proyecto que tienen programado como es la certificación, ya que se encuentra un análisis claro de cada una de las operaciones, los controles y cambios que se deben realizar.

La tecnología sin lugar a dudas es uno de los puntos que requiere mas cuidado, ya que el recaudo de las estaciones de peaje representa un alto porcentaje de los ingresos del país, y es de las empresas que prestadores del servicio mantenerse y actualizar las herramientas del trabajo. Sistemas de control, como es el caso de tener al instante la información del trafico que esta ingresando a la estación o estaciones de peaje en el momento, usando como medio de comunicación la vía satelital, representa una gran amenaza a las empresas colombianas, ya que concesiones como es DEVISAB (Mexicana), cuyo sistema de información es

transmitido simultáneamente de cada caseta de peaje al Centro de Operación y Control, obteniendo el consolidado del tráfico real y discriminado por sentido de operación; hace que las operaciones sean mas rápidas y eficientes creando grandes expectativas al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN

ICONTEC. ISO 9000 para pequeñas empresas. Qué hacer? Consejos del ISO/TC 176. Bogotá: ICONTEC, 1997, 128p.

ICONTEC. Sistemas de calidad modelo de aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio asociado ISO 9001. Bogotá: ICONTEC, 1994, 19p.

GONZALEZ, Carlos. *Control de Calidad*, Editorial, McGraw-Hill, 1991.

MACLEAN, Gary. *Documentación de Calidad para ISO 9000-Y otras normas de la industria*, Editorial, McGraw-Hill, 1996.