

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS
Y RECURSOS HUMANOS
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**



**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS**

TEMA:

**MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA NACIONAL DE
TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA LTDA.,
DE LA CIUDAD DE QUITO**

AUTORA:

GRACIELA ELIZABETH VITERI GORDÓN

DIRECTOR:

ING. CÉSAR AUGUSTO LARA ASCÚNTAR. MBA. MSc.

QUITO - ECUADOR

MAYO 2015

DERECHO DE AUTOR

Yo, Graciela Elizabeth Viteri Gordón con cédula de identidad N° 171533675-4, declaro que el trabajo desarrollado en la presente trabajo de titulación, titulado “MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO” previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos, fue desarrollado por la suscrita egresada, con la dirección del Ing. César Lara.

Graciela Elizabeth Viteri Gordón

171533675-4

HOJA DE JURADO

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, que me acompañó en este arduo sendero y me proporcionó la fuerza y el valor necesario para siempre seguir adelante.

A mis padres Washington y Elsa, por haberme dado la vida y haberme dado su apoyo incondicional para que mis sueños de ser profesional se hagan realidad; a mis hermanas Martha y Ximena por guiarme siempre con sus consejos y mi ángel Jorge que desde el cielo me acompaña guiándome siempre en los momentos más difíciles; a mi novio Javier por ser el empuje diario para alcanzar mi objetivo.

Graciela

AGRADECIMIENTO

A la empresa NATRANSCOM CIA. LTDA., por darme la oportunidad de desarrollar mis ideas para el mejoramiento de la empresa y haber confiado en mi capacidad.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial y a sus distinguidos docentes que supieron orientarme con sus consejos y enseñanzas para mi formación integral.

Graciela Viteri

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación “MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO”, requisito previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos, es original y ha sido desarrollada en su totalidad por la señorita Graciela Elizabeth Viteri Gordón.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Ing. César Augusto Lara Ascúntar. MBA. MSc.

Director de Tesis

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1	15
1.1. Tema	15
1.1.1. Problema a investigar	15
1.1.2. Objeto de estudio teórico	15
1.1.3. Objeto de estudio práctico	15
1.1.4. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.3.3. Justificación	17
CAPÍTULO 2	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Manual de Procesos	19
2.1.1. ¿Qué son las normas?	19
2.1.2. Normas ISO 9001-2008.....	20
2.2 Los procesos en las organizaciones	21
2.2.1 Los procesos según Norma ISO 9001-2008.....	21
2.2.2 Enfoque basado en procesos.....	21
2.2.3 Pasos para conseguir un enfoque por procesos	22
2.2.4 Gestión de un enfoque basado en procesos	23
2.2.5 Rediseño organizacional a través del enfoque basado en procesos.....	24
2.2.6 Elementos de un proceso	25
2.2.7 Factores de un proceso	26
2.2.8 Representación gráfica del proceso	26
2.3 Manuales Administrativos.....	27
2.3.1 Definición de manuales administrativos.....	27
2.3.2 Objetivos de los manuales administrativos	27
2.3.2.1 Contenido de un manual de procedimientos.....	28
2.4 Gestión de la calidad.....	29
2.4.1. Sistema de Gestión de la calidad en empresas de servicios	29
2.4.2. Los principios de la gestión de la calidad.....	30
2.4.3. Requisitos del sistema de gestión de la calidad.....	32
2.5 Calidad del servicio en empresas de transporte.....	36
2.5.1 Servicio.....	36
2.5.2 Calidad.....	36
2.5.3 Calidad del servicio.	37
2.5.4 Logística	37
2.5.5 Transporte.....	38
2.5.5.1 Transporte en el proceso logístico.....	38
2.5.5.2 Tipos de transporte terrestre.....	39
2.5.5.3 Estrategia del transporte	39
2.5.6 Opciones de servicio y sus características	39
CAPÍTULO 3	41

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1 Objetivos de la investigación.....	41
3.1.1. Objetivo General.....	41
3.1.2. Objetivos específicos.....	41
3.2 Diseño de la investigación.....	41
3.3 Nivel de estudio.....	42
3.3.1. Modalidad de investigación.....	42
3.4 Población y muestra.....	42
3.4.1. Población.....	42
3.4.2. Muestra.....	43
3.5 Técnicas de la recolección de la información.....	43
3.5.1 La encuesta.....	43
3.6 Instrumentos de investigación (Anexo).....	43
3.7 Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	43
3.8 Criterios para la elaboración de la propuesta.....	44
CAPÍTULO 4.....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	45
4.1. Presentación de Resultados de las Encuestas.....	45
4.1.1. Presentación de las Encuestas aplicada a las empresas a las que prestamos los servicios.....	45
CAPÍTULO 5.....	56
PROPUESTA.....	56
5.1. Descripción de la empresa.....	56
5.1.1. Introducción.....	56
5.1.2. Situación actual.....	56
5.1.3. Servicios que ofrece.....	57
5.2. Tema de la Propuesta.....	57
5.3. Título de la Propuesta.....	57
5.4. Objetivo General.....	58
5.5. Objetivos Específicos.....	58
5.6. Contenidos temáticos.....	58
Manual de Procesos para la Empresa NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA LTDA., de la ciudad de Quito.....	63
1. Presentación de la organización.....	65
1.1. Organigrama de la Empresa Nacional Transportes y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA.....	66
1.2. Mapa de Procesos.....	67
2. Terminología.....	68
3. Sistema de gestión de la calidad.....	69
3.1. Objeto y campo de aplicación.....	69
3.2. Requisitos generales.....	69
3.3. Requisitos de la documentación.....	70
3.3.1. Generalidades.....	70
3.3.2. Manual del Sistema de Gestión de Calidad.....	71
3.3.3. Control de documentos.....	71
3.3.4. Control de registros.....	72
4. Responsabilidad de la dirección.....	73

4.1.	Compromiso de la dirección.....	73
4.2.	Política de calidad.....	74
4.3.	Enfoque al cliente	74
4.4.	Objetivo de la calidad	74
4.5.	Responsabilidad y autoridad.....	74
4.6.	Revisión por la dirección.....	75
5.	Gestión de los recursos	75
5.1.	Provisión de recursos.....	75
5.2.	Recursos Humanos	76
5.3.	Infraestructura.....	76
5.4.	Ambiente de trabajo.....	76
6.	Desarrollo del servicio.....	76
6.1.	Planificación de la realización del servicio	76
6.2.	Proceso relacionado con el cliente.....	77
6.3.	Compras.....	78
6.4.	Producción y prestación del servicio	78
7.	Medición, análisis y mejora.....	79
7.1.	Medición y seguimiento	79
8.	Mejora continua.....	79
9.	Control de las operaciones de producción y de servicio	79
10.	Identificación y trazabilidad	80
11.	Bienes del cliente.....	80
12.	Preservación del producto	80
13.	Control de los Equipos de seguimiento y medición	81
14.	Medición, Análisis y Mejora	81
14.1.	Generalidades	81
15.	Medición y seguimiento	82
15.1.	Satisfacción del cliente	82
15.2.	Auditoria Interna.....	82
15.3.	Medición y seguimiento de los procesos / del desempeño.....	82
	NATRANSCOM CÍA. LTDA.,.....	82
15.4.	Medición y seguimiento del producto/servicio	83
15.5.	Control del producto/servicio no conforme.....	83
15.6.	Análisis de datos.....	84
15.7.	Mejora.....	84
15.7.1.	Mejora continua	84
15.7.2.	Acciones correctivas	85
15.7.3.	Acciones preventivas	85
16.	Procedimiento relacionado	86
16.1.	Procedimientos para la elaboración de procedimientos e instructivos	87
17.	Documentos Relacionados	90
I.	Propósito.....	90
II.	Alcance	90
III.	Estructura del Sistema	90
18.	Confección del Manual de Gestión de Calidad	93
18.1.	Planes y Procedimientos.....	93
18.2.	Administración del manual.....	94

18.2.1.	Aprobación.....	94
18.2.2.	Emisión.....	94
18.2.3.	Revisión.....	95
18.2.4.	Distribución.....	96
19.	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	96
19.1.	PROCEDIMIENTO.....	96
20.	CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.....	99
20.1.	PROCEDIMIENTO.....	99
21.	Documentos relacionados.....	101
22.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	105
22.1.	Objetivo.....	216
22.2.	Alcance.....	216
22.3.	Responsable.....	216
22.4.	Definiciones.....	217
22.5.	Descripción.....	217
	CAPÍTULO 6.....	358
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	358
6.1	Conclusiones.....	358
6.2	Recomendaciones.....	359
	BIBLIOGRAFÍA.....	360
	Anexo A.....	361
	Encuesta de Cliente Externo.....	361
	Anexo B.....	363
	Formatos.....	363

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1: Pregunta 1 Productos o servicios	45
Tabla 4-2: Pregunta 2 Atención administrative	46
Tabla 4-3: Pregunta 3 Atención del personal de bodega	47
Tabla 4-4: Pregunta 4 Atención y cortesía del personal	48
Tabla 4-5: Pregunta 5 Entrega de la carga.....	49
Tabla 4-6: Pregunta 6 Capacidad de respuesta	50
Tabla 4-7: Pregunta 7 Grado de satisfacción.....	51
Tabla 4-8: Pregunta 8 Comparación con otras empresas	52
Tabla 4-9: Pregunta 9 Recomendaría nuestro servicio	53
Tabla 4-10: Pregunta 10 Contrataría nuestros servicios	54
Tabla 4-11: Pregunta 11 Calificación general de la calidad del servicio	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4-1: Servicios que tiene con nosotros	45
Figura 4-2: Atención del personal administrativo	46
Figura 4-3: Atención del personal de Bodega	47
Figura 4-4: Atención y cortesía del personal de transporte	48
Figura 4-5: La entrega de la carga en relación al tiempo ha sido	49
Figura 4-6: Capacidad de respuesta de requerimientos e inquietudes.....	50
Figura 4-7: Grado de satisfacción.....	51
Figura 4-8: Comparación con empresas similares.....	52
Figura 4-9: Recomendación de nuestros servicios	53
Figura 4-10: Contrataría nuestros servicios.....	54
Figura 4-11: Calificaría la calidad del servicio	55
Figura 5-1: Macro Procesos de Gestión	60

RESUMEN

La Compañía Nacional de Transporte y Comercio Natranscom Cía. Ltda. se encuentra ubicada en la calle Gaspar Ruiz S10-10 y Hernando de Prado del Distrito Metropolitano de Quito, cuya misión es: “Desarrollar con eficiencia y eficacia todas las actividades de transporte que deleguen los clientes, integrando todos los servicios, manteniendo los más altos estándares de calidad, salud, seguridad y medio ambiente” sin embargo, mantener los más altos estándares de calidad requiere gestionar la misma de manera eficiente de ahí la idea de incluir en el pensamiento estratégico empresarial la gestión por procesos, buscando como alternativa la utilización de normativas internacionales como la ISO 9001:2008, considerando que, uno de los factores que incide en la calidad del servicio de transporte lo constituye la eficiente gestión administrativa, en cualquier nivel, por lo que es indispensable contar con documentos que determinen los procedimientos laborales y el detalle de sus actividades, interrelacionadas entre sí a fin de encontrar la excelencia.

Desde esa perspectiva, se desarrolla la presente investigación que se encuentra estructurada por capítulos los mismos que proveen la información necesaria para desarrollar una propuesta acertada para la solución de los problemas evidenciados, según el siguiente detalle:

El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, la formulación del mismo, las preguntas directrices de la investigación, los objetivos generales y específicos y la justificación e importancia.

En el Capítulo II, el lector encontrará el marco teórico que sustenta el estudio de las variables de la investigación; es decir, los procesos según la Norma ISO 9001:2008 para el aseguramiento de la calidad en la gestión de las empresas de servicio de transporte; así mismo se encuentra la hipótesis y la operacionalización de variables.

El Capítulo III, se identifica la metodología de la investigación, su diseño, los métodos, técnicas e instrumentos para la adquisición de la información y recolección de datos, las

técnicas para el análisis e interpretación de resultados y los criterios para la elaboración de la propuesta.

Por último el Capítulo IV, presenta el marco administrativo, donde se determinan los recursos que se van a utilizar, destacándose los humanos, materiales y económicos, este último sustentado por un presupuesto tentativo; así como, el cronograma de actividades respectivo.

Se culmina el trabajo, citando las fuentes bibliográficas en estricto orden alfabético, estructuradas según las normas APA, anexadas los instrumentos para la recolección de datos.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1.Tema

Manual de procesos para la Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA., de la ciudad de Quito.

1.1.1. Problema a investigar

La Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA es una organización que se mantiene en constante búsqueda de la satisfacción del cliente pero no se ha implementado un instrumento que ayude a cada una de las áreas con un proceso el coherente para el desarrollo de las actividades y logre su articulación operativa, para lo que se determinar personas idóneas para la tarea, en cada ámbito de actuación.

1.1.2. Objeto de estudio teórico

El Manual de procesos para la Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA., de la ciudad de Quito, tiene como objeto teórico dar a conocer a todos sus empleados el instrumento para elaborar un mejor proceso según las NORMAS ISO 9001-2008, en su sistema de gestión de la calidad del servicio.

1.1.3. Objeto de estudio práctico

Según las NORMAS ISO 9001-2008, servirá como instrumento de práctica para todos los colaboradores y poder establecer procesos documentados para mejorar el sistema de gestión de la calidad del servicio en la Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA., de la ciudad de Quito.

1.1.4. Planteamiento del problema

Tradicionalmente las empresas han sido estructuradas por departamentos funcionales o áreas especializadas que evidencian la poca satisfacción del cliente; si se considera la satisfacción del cliente como la razón de ser y existir de la empresa, se hace

necesario contar con una herramienta que coadyuve en la organización institucional y que permita orientarla hacia la creación de valor para el cliente mediante la adecuada gestión de los procesos operativos, de apoyo, de gestión y de Dirección.

La gestión por lo tanto, se constituye en una concepción que requiere la participación y responsabilidad de todos quienes trabajan en la prestación de un servicio y que organiza los procesos para que se integren en la creación de estructuras organizativas que posibiliten la incorporación de los participantes en la toma de decisiones de la empresa de servicios.

La Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA es una organización que se mantiene en constante búsqueda de la satisfacción del cliente mediante el coherente desarrollo de las actividades; sin embargo, aún no se ha implementado ningún sistema de gestión de calidad, que norme cualquier acción, que oriente al por qué y para qué de cada actividad, que identifique las necesidades específicas y una vez justificadas, logre su articulación operativa, para lo que se determinan personas idóneas para la tarea, en cada ámbito de actuación.

Se infiere entonces, que existe una evidente carencia de procesos que repercuten notablemente en la gestión de la calidad del servicio y por ende en su competitividad a nivel local y nacional.

1.2. Formulación del problema

¿Un manual de procesos según normas ISO 9001-2008 para la gestión de la calidad influirá en el servicio de transporte, de la Empresa NATRANSCOM CÍA. LTDA de la ciudad de Quito, para el año 2014?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Elaborar un manual de procesos según normas ISO 9001-2008 que constituya una alternativa para la gestión de la calidad del servicio en la Empresa Nacional de Transporte y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA., de la ciudad de Quito, para el año 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual para establecer las funciones que requieren la investigación, para sí buscar medidas correctivas para mejorar los procesos.
- Efectuar el levantamiento de procesos en la Empresa
- Elaborar mapas de procesos
- Desarrollar un manual tendiente a mejorar la gestión de la calidad del servicio

1.3.3. Justificación

En la actualidad la administración de las empresas de servicio necesitan aplicar un sistema de procesos dentro de la organización, propicia un control continuo de actividades y este a su vez permite gestionar la calidad para aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La propuesta es elaborar un manual de procesos para la empresa Nacional de Transportes y Comercio NATRANSCOM CIA. LTDA., según las normativas ISO 9001-2008 tiene su fundamento en uno de los ocho principios de la administración de la calidad denominado “enfoque basado en procesos”, donde los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como un proceso.

Las normas internacionales ISO promueven la idea que para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, utilizando recursos que se gestiona con el propósito que elementos de entrada se transformen en resultados y este resultado parcial, a su vez se constituye en el elemento de entrada de otra actividad superior, es lo que comúnmente se conoce como procesos.

Por lo expuesto, la investigación se justifica plenamente ya que un enfoque por procesos en la empresa de servicio de transporte NATRANSCOM CÍA LTDA, mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, que permitirá viabilizar el cumplimiento de los objetivos de calidad institucional de: Lograr la satisfacción de los clientes; mantener la competitividad en el mercado; observar las normas para la seguridad en el transporte, protección y conservación del medio ambiente; disponer de sistemas de mejoramiento continuo; optimizar el uso de los recursos de la organización para el cumplimiento eficiente del servicio de transporte; y el cumplimiento puntual de los plazos establecidos por los clientes.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Manual de Procesos

Los manuales contienen procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman una organización a fin de unificar la forma de operar y cuyo objetivo es canalizar en forma analítica las actividades operativas del organismo.

El manual es una guía con la que se explica al personal como hacer las cosas y muy valioso para orientar al personal de nuevo ingreso.

2.1.1. ¿Qué son las normas?

Norma es un término que proviene del latín y significa “escuadra”; por lo tanto, una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

En el ámbito administrativo se utiliza el término normalización o estandarización, que no es más que, la redacción y aprobación de normas, establecidas para garantizar la calidad de la producción, sean de bienes o servicios.

Según la ISO, la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

2.1.2. Normas ISO 9001-2008

La definición de la nomenclatura de la Norma ISO 0001-2008 para entenderla desde una perspectiva más específica a que se refiere a su nombre:

ISO: Traducidos al español significa Organización internacional para la Estandarización, que es una federación mundial de organismos, cuyo trabajo es la preparación de las Normas Internacionales que por lo regular se realiza comités técnicos de ISO.

9001: Identifica el tipo de norma, en este caso son los requisitos para la gestión de la calidad.

2008: En la selección del año, se especifica desde cuando es vigente la norma, en este caso la última vigencia de la ISO 9001 es desde 2008.

“La Norma ISO 9001-2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresas privada, cualquiera sea su tamaño para su certificación o con fines contractuales.

Dependiendo del país, puede denominarse la misma norma “ISO 9001” de diferente forma agregándose la de nominación del organismo que la representan dentro de un país: UNE-EN-ISO-9001-2008 (España), acompañada de la última actualización de la norma” (Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

La Norma ISO 9001-2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2.2 Los procesos en las organizaciones

2.2.1 Los procesos según Norma ISO 9001-2008

Las organizaciones tienen una misión y para cumplirla desarrollan variadas actividades, denominadas procesos, definiéndose a estos como un conjunto de actividades que recibe elementos o recursos de entrada y los transforma en salidas, o sea, resultados.

Para sustentar lo dicho se cita la definición de procesos según ISO 9000: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

2.2.2 Enfoque basado en procesos

En las empresas existen variados procesos interrelacionados entre sí, y en múltiples ocasiones las salidas o resultados de un proceso constituyen la entrada de otro; el conjunto de actividades para la realización de un producto, la prestación de un servicio o el desarrollo de una actividad comercial también constituye un proceso.

Cuando en una organización se aplica un sistema de procesos los que se identifican, se interrelacionan y se gestionan para garantizar un resultado deseado y que satisfaga las necesidades del cliente se denomina “enfoque basado en procesos”.

Un enfoque basado en procesos permite un mejor y continuo control sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual sin lugar a dudas representa una ventaja competitiva para la organización. Permite un mejor desempeño obtener mejores resultados no sólo en los procesos sino en los productos y servicios, así como la posibilidad de un mejoramiento continuo de manera integral.

Para sustentar lo expuesto, es necesario citar lo que menciona la Norma ISO 9001:2008 con respecto al enfoque basado en procesos:

“Para que una organización funcione de manera eficaz tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en procesos”.

2.2.3 Pasos para conseguir un enfoque por procesos

Para garantizar un enfoque basado en procesos de manera general se exponen algunas recomendaciones:

- a) Identificar los principales procesos de la organización para el cumplimiento de la producción o los servicios; es decir el conjunto de actividades que garantizan el cumplimiento de los objetivos y la misión de la organización, teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de los clientes.
- b) Una vez identificados debe valorarse el objetivo que persigue cada proceso; sus elementos de entrada y de donde provienen, los resultados y hacia quien van dirigidos; los recursos necesarios, especialmente los humanos con sus competencias, los materiales, equipos, herramientas, la seguridad y salud en el trabajo; así como la secuencia del mismo.
- c) Determinar las características de los procesos, la realización de un adecuado control que posibilite una comprensión correcta de estos, determinando sus fallas o errores y las posibles desviaciones que ocurran. Lo anterior sobre la base de un grupo de indicadores correctamente seleccionados y bajo un procedimiento definido previamente.

José Antonio Pérez, en su libro “Gestión por Procesos” (2010:132), al escribir sobre el ciclo de la gestión y al aplicarlo en un caso real, determina un ciclo previo con tres elementos fundamentales:

“Identificación: tener identificada la variable (el sujeto) a gestionar (tipo, características o funciones del producto o servicio).

Medición: disponer de una cuantificación o valoración de algunas características del producto (número de unidades, precio, peso).

Control: tener la variable bajo control (saber lo que está pasando). En este caso suele ser cierto que se dispone ya de un sistema de control de gestión que lo permite; mide ventas mensuales, por tipo de clientes o zonas, las compara con el mes pasado o con el año precedente.”

Los puntos anteriores no se realizan para tener conocimientos sin acción sino para, a través de un minucioso y bien enfocado análisis garantizar un mejoramiento de los procesos.

El análisis debe basarse en un seguimiento sistemático que permita evitar o corregir las desviaciones que ocurran mediante una evaluación final de indicadores claves.

2.2.4 Gestión de un enfoque basado en procesos

Lucy Rosero Peña, en el texto “Administración Gerencial” UTE (2008: 6) al referirse al enfoque basado en procesos expresa:

“La gestión por procesos consiste, pues, en gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que la empresa realiza. Los sistemas coordinan las funciones, independientemente de quien las realiza. Toda la responsabilidad de la transacción es de un directivo que delega, pero conservando la responsabilidad final del buen fin de la transacción. La dirección general participa en la coordinación y conflictos entre procesos pero no en una transacción o proceso concreto, salvo por excepción.

Cada persona que interviene en el proceso no debe pensar siempre en cómo hacer mejor lo que está haciendo (división de trabajo), sino por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del cliente interno o externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.

En la Gestión por Procesos, se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada quien sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal (deber)”

Lo que permite inferir que cuando se trabaja en la administración o gestión de las organizaciones no es recomendable enfocarse exclusivamente en los recursos humanos, las materias primas, los materiales, los recursos financieros, sino en valorar y tener en cuenta los procesos, y no es cuestión de estar a la moda sino de aprovechar las oportunidades que nos brinda esta variante como una verdadera ventaja competitiva para la organización.

La gestión basada en procesos concibe a la organización como un sistema que interrelaciona varios subsistemas, esto posibilita identificar los procesos y analizarlos para de esta manera poder valorar los que deben ser perfeccionados, garantizando una proyección y un desempeño más eficaz y más eficiente. Se requiere además trabajar en función de los requerimientos de los clientes como aspecto esencial de la organización y crear concepciones nuevas para el trabajo en equipo.

2.2.5 Rediseño organizacional a través del enfoque basado en procesos

Para el rediseño organizacional a través del enfoque basado en procesos, constituye un aspecto esencial la eliminación de las actividades que no aporten, o sea, no agreguen valor al producto, al servicio o al proceso, es necesario tener especial cuidado en aquellas actividades que tienden a incrementar los costos, actividades innecesarias, ya sean por mal

diseño del producto o por un deficiente procedimiento; controles inadecuados o fuera de lugar sin justificación alguna y que en múltiples ocasiones hasta los cargos que los realizan son innecesarios también; demoras originadas por varias razones como, falta de organización, indisciplinas, falta de materiales u otras; movimientos o traslados innecesarios ya sean de personas, materiales o documentos; actividades que se repiten sin razón alguna, las que deben ser eliminadas también; excesos de inventarios o de información; errores o deficiencias en el trabajo que originen la utilización de excesos de recursos ya sean humanos, materiales o financieros.

Una vez que han sido eliminadas las actividades que no aportan valor quedan las que si lo hacen, las cuales en ocasiones poseen un nivel de complejidad innecesario por lo que se requiere analizar y ejecutar su simplificación o su integración o agrupación con otras a través de distintas variantes que pudieran ser, agruparlas en un puesto de trabajo o combinarlas en distintos puestos. La composición de equipos de trabajo para determinadas actividades en conjunto conforma otra técnica que se pudiera emplear.

El desarrollo de la tecnología y sobre todo las técnicas de computación y automatización permite no sólo humanizar el trabajo sino agilizarlo o permitir el incremento de la satisfacción laboral al liberar al hombre de actividades tediosas, aburridas, enajenantes con volúmenes excesivos de datos o cálculos muy complejos o largos.

2.2.6 Elementos de un proceso

Para José Antonio Pérez Fernández en su obra *Gestión por Procesos* (2010:54), todo proceso tiene tres elementos:

- a) “Un input o entrada principal, es un producto que proviene de un suministrador, puede ser también la salida de otro proceso. La existencia del input, justifica la ejecución sistemática del proceso.
- b) Secuencia de actividades, precisan los medios y los recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien y a la primera; algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir inputs necesarios para la

ejecución del proceso pero que no lo desencadenan, son también productos que provienen de otros procesos con los que interactúan.

- c) Un Output (salida), es el producto con la calidad exigida por el estándar del proceso; es un producto destinado al cliente interno o externo, el output de los procesos de la cadena de valor es el input para un proceso del cliente. Se destacan dos tipos de output, el primero de producto, el mismo que es sometido a control de calidad según normas ISO 9001 y el segundo de eficacia, es decir de resultados de valor y satisfacción”

2.2.7 Factores de un proceso

Los factores de un proceso son: personas, materiales, recursos físicos, planificación del proceso y medio ambiente.

- a) Personas. Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todos con las competencias adecuadas. Proporcionados por los procesos de gestión de personal.
- b) Materiales. Materias primas o información, con características adecuadas para su uso. Proporciona el proceso de gestión de proveedores.
- c) Recursos físicos. Instalaciones, maquinarias, hardware, software, en condiciones adecuadas de uso. Proporciona el proceso de gestión de proveedores de bienes y proceso de mantenimiento de la infraestructura.
- d) Planificación de procesos. Es el método de trabajo, procedimientos, medición y evaluación, medida de cumplimiento y medida de satisfacción.
- e) Medio ambiente. Es el entorno en el que se desarrolla el proceso.

2.2.8 Representación gráfica del proceso

Según Pérez Fernández, en la obra citada (2010:85), existe una serie de símbolos que se utiliza para la presentación formal de los diagramas, destacándose los siguientes:

- a) Rectángulo para representar una actividad
- b) Rombo de decisión, generando dos secuencias alternativas en el proceso.
- c) Input y output se representa mediante una elipse sombreada.

2.3 Manuales Administrativos

2.3.1 Definición de manuales administrativos

Rodríguez (2002, p. 54), manifiesta que un manual es un documento elaborado de manera sistemática para indicar las actividades que deban realizar los miembros de un organismo y la forma como deben desarrollarse ya sea individualmente o en equipo, cuyo propósito principal es instruir al personal respecto a las funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y otros, que permitan lograr mayor eficiencia en el trabajo. Estos documentos deben reservarse para información de carácter estable respecto a las estructuras funcionales, procedimentales, detalles técnicos y otros.

2.3.2 Objetivos de los manuales administrativos

Un manual bien elaborado puede ser un valioso instrumento administrativo ya que tiene como tarea de mantener informado al personal los deseos y cambios en las actitudes de la dirección, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente.

- Instruir al personal de los aspectos tales como objetivos, funciones, procedimientos y normas.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación a implementación de reformas administrativas. (Rodríguez,2002,p.57)

2.3.2.1 Contenido de un manual de procedimientos

Según Carreto, en su estudio identifica el contenido de un manual de procedimientos:

“Carátula: es la cubierta exterior del documento donde se identifica el contenido el logotipo el nombre del manual y la organización responsable.

Portada: ésta continua después de la caratula, lleva el nombre del manual de organización responsable de su aplicación y el lugar y fecha de edición.

Índice general: es la presentación resumida y ordenada de los elementos constitutivos del documento.

Presentación: es la explicación clara y concisa de los objetivos del manual y la exposición de la estructura del documento, incluye un mensaje y la autorización del titular”. (Carreto, 2003)

Se especifica cada uno de los procedimientos que conforman el manual:

“objetivos de procedimiento: se planteará el propósito que se pretende lograr con la ejecución del procedimiento.

Base jurídica: enumeración de los ordenamientos o normas jurídico-administrativas que rigen la operación de la unidad, especialmente capitulo, artículo y fracción que fundamentan el procedimiento.

Órganos que intervienen: enumeración de las unidades, sub-unidades o puestos que intervienen en el procedimiento.

Políticas y normas de operación: exposición de criterios y normas que orienten la realización de las actividades sin tener que consultar los niveles jerárquicos superiores”. (Carreto, 2003)

Descripción de las operaciones: presentación secuencial de los pasos que se deben realizar dentro de un procedimiento, al precisar los puestos o unidades responsables de ejecución.

Diagrama de flujo: representación del flujo de operaciones para mostrar las unidades que participan, las operaciones que realizan y la secuencia de las mismas, mediante el uso de la simbología específica par el caso.

Formas e instrucciones: deberá presentarse un ejemplar de cada uno de los formularios que se utilicen en las distintas operaciones del procedimiento.

Glosario: como parte final, se incluirá un compendio alfabético que contenga los conceptos referidos a acciones o mecanismos administrativos que se contemplan en el cuerpo del manual” (Carreto, 2003)

2.4 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad en cualquier organización es responsabilidad de todos los niveles de dirección, pero debe ser conducida por el más alto nivel de la dirección. Su implementación involucra a todos sus miembros de la organización.

2.4.1. Sistema de Gestión de la calidad en empresas de servicios

La gestión de la calidad comprende tanto el control de la calidad como el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos suplementarios de política de la calidad, planificación de la calidad y mejoramiento de la calidad.

La gestión de la calidad opera a todo lo largo del sistema de la calidad. Estos conceptos se pueden extender a todas las partes de una organización.

Conceptualmente, la gestión de la calidad es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las

responsabilidades y se lleva a cabo, por medios tales como la planificación de la calidad, la inspección, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad en cualquier empresas de servicios.

2.4.2. Los principios de la gestión de la calidad

La cultura de la calidad se sustenta en ocho principios propuestos por ISO, los mismos que se sintetizan a continuación y que se sustenta en lo expresado por José Antonio Pérez Fernández, en su obra “Gestión por procesos” (2010:229)

“Ocho son los principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Están incorporados en los requisitos del referencial aunque con diferente grado de exigencia.

Equivalen a los valores sobre los que se sustenta la cultura de la calidad”

- a) El enfoque al cliente, es aquí donde se logra comprender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, satisfacerlas y mejorar su percepción, integrando las expectativas con los objetivos empresariales, comunicando a todos los miembros de la empresa para equilibrar la satisfacción de clientes internos y externos.
- b) Liderazgo, permite crear y mantener un ambiente laboral idóneo que incentiva al personal comprometerse con los objetivos empresariales, estableciendo una clara visión del futuro y valores compartidos, promoviendo una comunicación abierta y honesta, desarrollando para el efecto responsabilidad y autoridad en las personas fomentando su libre actuación.
- c) Participación de las personas, si consideramos que el personal es el activo más importante de la empresa, se debe apoyar el aprendizaje, con el propósito de comprometer el desarrollo de sus competencias personales en beneficio de la empresa, fomentando el trabajo en equipo para compartir conocimiento y

experiencia, lo que abre el camino a la innovación y creatividad para alcanzar los objetivos de la empresa.

- d) Enfoque basado en procesos, cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso los resultados obtenidos son más eficientes, identificando, formalizando y gestionando los procesos necesarios para la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos deseados, lo que requiere asignar un propietario a cada proceso, asignar los recursos y evaluar su funcionamiento.
- e) Enfoque del sistema para la gestión, se trata de un sistema de procesos interrelacionados que permite mejorar la eficacia de la empresa, definiendo y estructurando el sistema de calidad, de tal manera que se comprenda las interrelaciones entre procesos con la aplicación del ciclo PDCA.
- f) Mejora continua, bajo este principio se requiere que en todas las personas de la organización se cree el valor cultural de mejorar constantemente, promocionando actividades preventivas, fomentando el uso de herramientas para el análisis y resolución de problemas, determinar objetivos, orientando los esfuerzos de mejora, bajo iniciativas planificadas.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, los datos recolectados de cliente, procesos y producto, analizados eficientemente permiten tomar decisiones eficaces de manera responsable en todos los niveles de la empresa, considerando además la experiencia e intuición de todos.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosa con el suministrador, la gestión eficaz de este recurso externo, logra aumentar la capacidad de cliente y proveedor para el desarrollo y mejora conjunta de productos y procesos.(Pérez,2010,pp.229-232)

2.4.3. Requisitos del sistema de gestión de la calidad

La norma internacional ISO 9001:2008, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización requiere demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requerimientos legales, reglamentarios y del cliente; así como aumentar la satisfacción del cliente aplicando procesos para la mejora continua.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, según la referida norma, son: requisitos generales y requisitos de la documentación.

Por tratarse de una norma, es necesario citarla textualmente conforme consta en el numeral cuatro del referido documento.

a) Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La empresa debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2. Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3. Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos.
- b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso.

- c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado”.(Pérez,2010,pp.235-237)

b) Requisitos de la documentación

1) Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1. Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2. La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- c) La competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

2) Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

3) Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado anterior.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4) Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

2.5 Calidad del servicio en empresas de transporte

2.5.1 Servicio

“Un acto social que ocurre en contacto directo entre cliente y representantes de la empresa de servicio”. (Evans. 2008, p. 49).

Es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa y cualitativa que acompaña a la prestación principal.

2.5.2 Calidad

“La palabra calidad es la referencia y el objetivo de cualquier actividad desarrollada en la empresa, de tal forma la palabra calidad debe expresar un concepto global y unificador que englobe todo lo referente al objetivo de “excelencia” al que debe tender toda empresa.

Calidad es la totalidad de las características y especificaciones de un producto o servicio que tiene importancia sobre su capacidad de satisfacer las necesidades dadas” (Galgano. 1993, p. 32).

La calidad está determinada por las características del servicio o producto y el cumplimiento de las especificaciones o necesidades establecidas alrededor de estas características. En asocio a esto, y tal como se esquematiza, todo cliente o usuario tiene dos tipos de necesidades a satisfacer, las explícitas e implícitas. Las primeras están relacionadas con lo que todos los clientes quieren, en cuanto a las segundas son aquellas que los consumidores no son capaces de especificar aún y que solamente cuando las experimentan se dan cuenta que las requerían”. (Viteri, 2006)

“Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”
ISO 9001-2008

2.5.3 Calidad del servicio.

“Se define como la divergencia entre las expectativas y la percepción por parte del usuario, es claro que en ella no sólo entra el nivel al que se presta el servicio, sino también el contenido o alcance del mismo”.

El análisis de la calidad del servicio debe contemplar, por tanto, ambos componentes (alcance y nivel del prestación) y no solo el proceso de prestación del servicio, es decir, no complementar solamente los puntos de relación con el usuario durante el proceso de prestación, sino también el propio diseño de los servicios, sus condiciones y especificaciones para la prestación y la organización interna de la empresa” (Viteri. 2009, p. 30).

2.5.4 Logística

“El concepto de logística fue inicialmente la actividad de llevar a tiempo municiones y equipos a los campos de batalla, es decir surge como una ciencia militar que se encargaba de las operaciones de mantenimiento, transporte de suministros y equipo para

las tropas. A través de los años, después de la segunda guerra mundial y con el surgimiento a gran escala de las compañías el proceso logístico se empezó a notar como una parte integral en procesos productivos”. ICESI, U. (2007). Simulación de proceso logístico para operaciones de transporte terrestre de carga en Ronal S.A.

La misión fundamental de la logística es colocar los productos adecuados ya sean estos productos o servicios, en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo e mayor cantidad posible a la rentabilidad de la empresa.

- Minimiza el costo de distribución física.
- Alcanzar un nivel de servicio.

2.5.5 Transporte

Se denomina transporte o transportación (del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar") al traslado de un lugar a otro de algún elemento, en general personas o bienes. El transporte es una actividad fundamental dentro de la sociedad.

2.5.5.1 Transporte en el proceso logístico

“El transporte en el proceso logístico consiste en todas las actividades que requieren movimiento geográfico en una compañía, esta actividad es muy importante ya que le consume a las compañías del 40 al 60% del total de los costos logísticos de la organización o alrededor del 6 % del costo neto de los productos. El área de transporte dentro de las compañías involucra principalmente dos elementos; que los productos transportados lleguen intactos y lleguen en un periodo razonable de tiempo a su destino, garantizando una satisfacción del cliente que eleva el nivel de servicio de la empresa.

Dentro de las operaciones de transporte hay que tener en cuenta aspectos tales como la documentación, rutas, tipo de producto, tipos de transporte, demoras, capacidad, entre otros”. Trabajo relacionado: Simulación de proceso logístico para operaciones de transporte terrestre de carga en Ronal S.A.

2.5.5.2 Tipos de transporte terrestre

Transporte terrestre carga seca: la carga seca son todas aquellas mercancías que no requieren estar en constante refrigeración o tratamientos especiales. Por otro lado siempre debe estar bajo un techo para no permitir la entrada de humedad. El transporte de este tipo de mercancías se debe realizar en contenedores debidamente revisados contraluz para garantizar que no haya filtraciones de humedad. La infraestructura para el transporte terrestre de carga generalmente tiene mucha capacidad, flexibilidad y versatilidad para poder transportar desde pequeños paquetes a volúmenes importantes y todo género de mercancías; el nivel de restricciones de este tipo de transportes es limitado con respecto a los otros tipos. El transporte terrestre tiene un alto costo de mantenimiento en cuanto a situación de las vías y condición de los vehículos, más cuando se trata de transporte de mercancías especializadas.

Transporte terrestre especializado: este tipo de transporte requiere de un manejo especial de la mercancía, es decir requiere de la adecuación de los vehículos de transporte con el fin de satisfacer necesidades tales como mercancías delicadas o costosas, mercancías que necesitan refrigeración, transporte de líquidos, plataformas para mercancías con exceso de dimensiones, transporte de productos químicos.

2.5.5.3 Estrategia del transporte

“El transporte generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística para la mayoría de las empresas. Se ha observado que el movimiento de carga absorbe entre uno o dos tercios de los costos totales de logística”. (Ronald H. Ballou. Logística. Administración de la cadena de suministro. 5ta Edición. Capítulo 6. Págs.164-169).

2.5.6 Opciones de servicio y sus características

“El usuario de transporte tiene una amplia gama de servicios a su disposición que giran alrededor de cinco modalidades o modos básicos: marítimo, ferroviario, por camión,

aéreo y por ductos o conducto directo. Un servicio de transporte es un conjunto de características de desempeño que se adquiere a determinado precio.

Como auxilio en la resolución del problema de elección del servicio de transporte, este debe ser visto en términos de características básicas para todos los servicios, como: precio, tiempo de tránsito promedio, variación del tiempo de tránsito, pérdidas y daños”. Ronald H. Ballou. Logística. Administración de la cadena de suministro. 5ta Edición. Capítulo 6. Págs.164

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivos de la investigación

3.1.1. Objetivo General

Definir la situación de la gestión de la calidad en la Empresa Nacional de Transportes y Comercio NATRANSCOM CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, a través del método científico.

3.1.2. Objetivos específicos

- Sistematizar y analizar la información recogida.
- Determinar las debilidades y fortalezas encontradas.
- Elaborar la propuesta de mejora.

3.2 Diseño de la investigación

La investigación se desarrollará según los lineamientos del Método Científico, en el que se identifican tres procesos: la problematización, que permite plantear y formular concretamente y en un contexto el problema; la teorización, en la que mediante la búsqueda y procesamiento de información bibliográfica se elabora la fundamentación teórica; y la demostración, que es el proceso donde se desarrolla la propuesta con el propósito de comprobar la hipótesis.

Marcelo Ramírez Terán, en Metodología de la Investigación Científica (2003:94), menciona:

“Es necesario rebasar el limitado criterio que sostiene que el método científico solo es adecuado para la investigación de alto nivel, al contrario y en el contexto de un mundo saturado de información, el método científico constituye una herramienta fundamental en la actividad profesional y productiva en general.

3.3 Nivel de estudio

3.3.1. Modalidad de investigación

En la presente investigación se utilizarán dos tipos de estudio: la investigación documental y la investigación descriptiva.

La investigación documental, permitirá realizar un análisis de la información escrita sobre el tema, a fin de establecer relaciones, diferencias, etapas y posturas de la gestión por procesos según normas ISO 9901:2008.

Para este fin las principales fuentes de información son: documentos escritos, documentos fílmicos y documentos grabados (Bernal, 2010, p.122).

La investigación descriptiva que permitirá identificar las características del sistema de gestión de calidad en la empresa de servicios de transporte motivo del estudio, la realización de la investigación de la situación actual y la satisfacción del cliente se soportará principalmente en la técnica de la encuesta, la observación y la revisión documental (Bernal, 2010, p.122).

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

A fin de realizar la investigación, y de manera particular en la indagación de la satisfacción del cliente, se mantienen una población de 170 representantes, uno por cada una de las empresas con la que se mantiene relación laboral de servicio de transporte; se trabajará con toda la población debido a que interesa la opinión de todas las empresas.

3.4.2. Muestra

La muestra para la investigación en lo referente a satisfacción del cliente será de 170 encuestados.

3.5 Técnicas de la recolección de la información

Para la recolección de los datos se aplicará una encuesta fundamentada en un cuestionario preparado con el propósito de obtener información de los representantes de las empresas que mantiene relación laboral NATRANSCOM CÍA. LTDA.

3.5.1 La encuesta

La encuesta es la técnica que permite recopilar información mediante un cuestionario previamente establecido. A diferencia de la entrevista, el encuestado no necesariamente se ve comprometido con el criterio que otorga ya que si no desea no revela su identidad. Los criterios son recogidos por escrito.

La encuesta no permite hacer aclaraciones a la persona que responde el cuestionario, por lo que puede correrse el riesgo de no recoger enteramente el criterio del encuestado.

3.6 Instrumentos de investigación (Anexo)

Se realizará una encuesta estructurada que consta de: Encabezado, Tema de Investigación, Destinatario del cuestionario, Definiciones orientadoras y Preguntas Aplicadas. (Anexo A).

3.7 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el método matemático, mediante las técnicas estadísticas de tabulación, tablas de frecuencias, gráficos estadísticos apoyados por la aplicación del sistema estadístico informático SPSS 18.0 (por sus siglas en inglés).

3.8 Criterios para la elaboración de la propuesta

La aplicación de la encuesta, permitirá emitir criterios sobre el diagnóstico de la situación actual; así como las particularidades de trabajo en cada área, esta información, triangulada con los conocimientos bibliográficos adquiridos, permitirá estar en la posibilidad de formular la propuesta de solución al problema permitiendo desarrollar el levantamiento de los procesos, un mapeo del mismo y su posterior propuesta de un manual de procesos según ISO, para gestionar la calidad del servicio.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados de las Encuestas

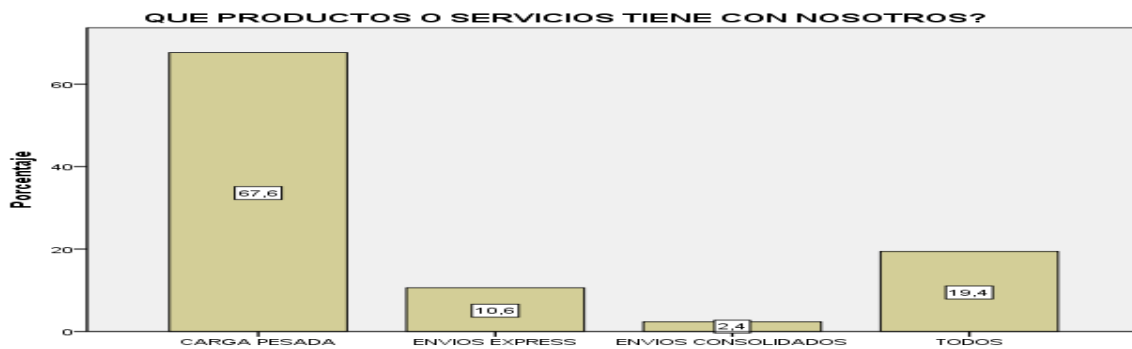
4.1.1. Presentación de las Encuestas aplicada a las empresas a las que prestamos los servicios.

1. ¿Qué productos o servicios tiene con nosotros?

Tabla 4-1: Pregunta 1 Productos o servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CARGA PESADA	115	67,6	67,6	67,6
	ENVIOS EXPRESS	18	10,6	10,6	78,2
	ENVIOS CONSOLIDADOS	4	2,4	2,4	80,6
	TODOS	33	19,4	19,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-1: Servicios que tiene con nosotros



Fuente: Clientes

Elaborado: Graciela Viteri

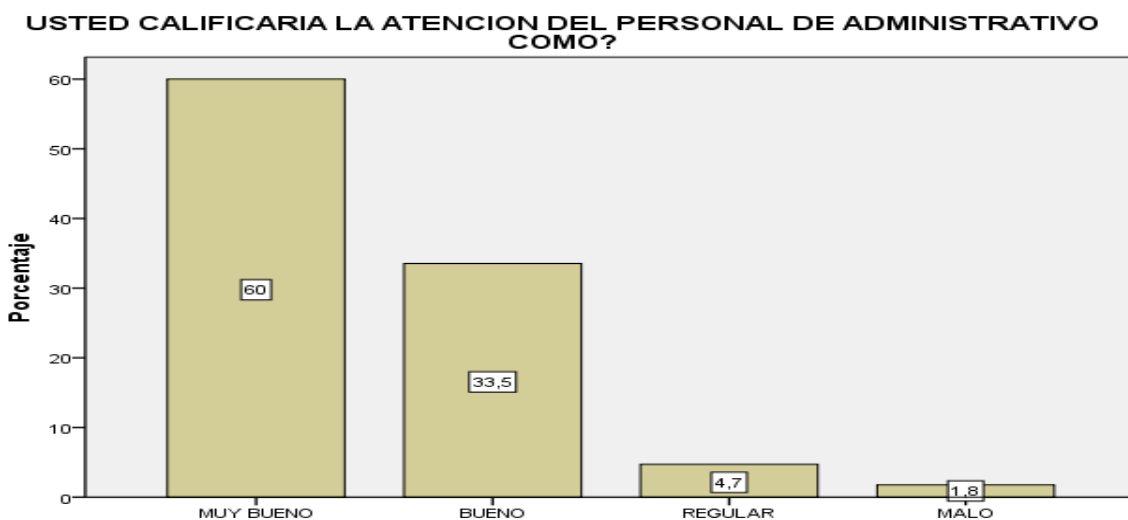
Análisis: de las 170 encuestas que constituye la muestra 115 equivale al 67,6% de nuestros clientes trabajan con nosotros con carga pesada mientras 18 y el 32,4% es considerada como carga express, consolidada siendo parte fundamental en el crecimiento de nuestra empresa.

2. ¿Usted calificaría la atención del personal administrativo cómo?

Tabla 4-2: Pregunta 2 Atención administrative

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	102	60,0	60,0	60,0
	BUENO	57	33,5	33,5	93,5
	REGULAR	8	4,7	4,7	98,2
	MALO	3	1,8	1,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-2: Atención del personal administrativo



Fuente: Clientes

Elaborado: Graciela Viteri

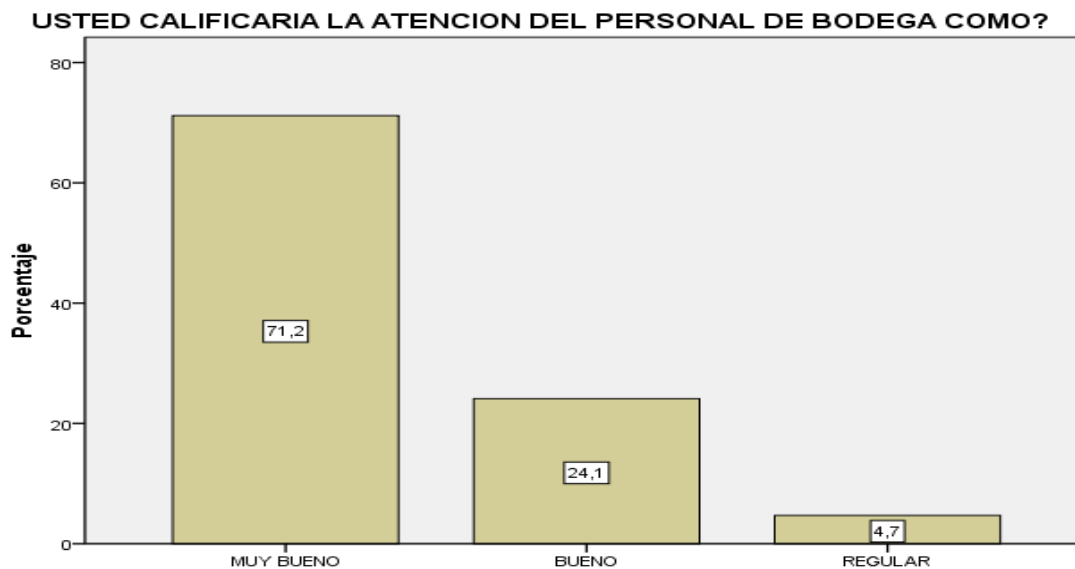
Análisis: La encuesta nos muestra un resultado del 60% es positivo la atención, pero como empresa si tenemos que mejorar en este proceso ya que el 40% de nuestros encuestados está dando como un resultado entre bueno, regular y malo.

3. ¿Usted calificaría la atención del personal de bodega cómo?

Tabla 4-3: Pregunta 3 Atención del personal de bodega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY BUENO	121	71,2	71,2	71,2
BUENO	41	24,1	24,1	95,3
REGULAR	8	4,7	4,7	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-3: Atención del personal de Bodega



Fuente: Clientes

Elaborado: Graciela Viteri

Análisis: De la encuesta realizada con relación a la calificación del personal que atiende a bodega es de 71,2% , es de una buena aceptación al trabajo en el servicio al cliente, lo que si

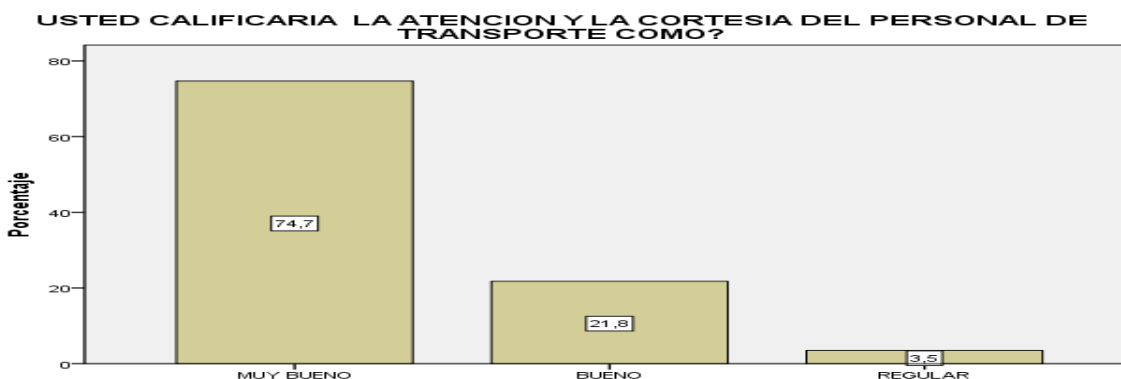
no hay que descuidar es el 28,8% , que está inconforme con el servicio, hay que tratar de mejorarlo para alcanzar el 100% esperado.

4. ¿Usted calificaría la atención y la cortesía del personal de transporte cómo?

Tabla 4-4: Pregunta 4 Atención y cortesía del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	127	74,7	74,7	74,7
Bueno	37	21,8	21,8	96,5
Regular	6	3,5	3,5	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-4: Atención y cortesía del personal de transporte



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

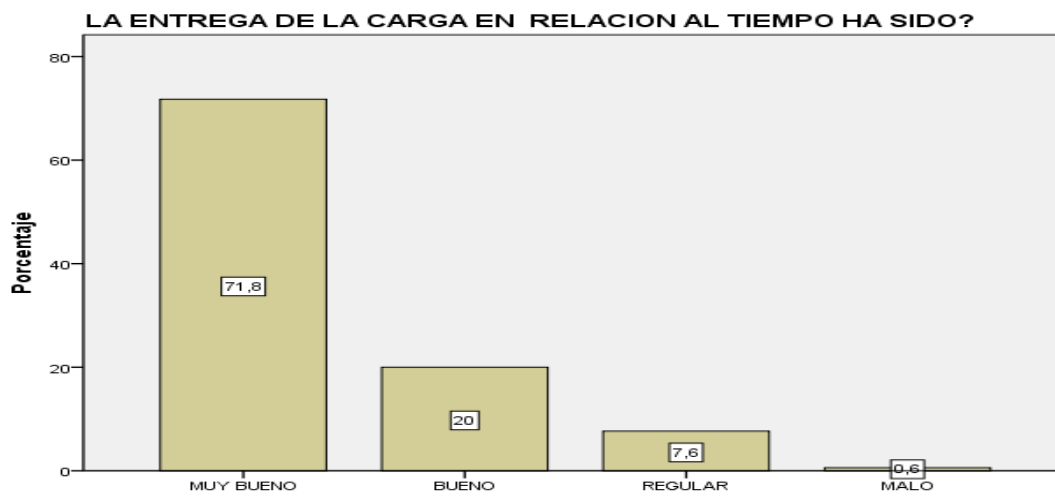
Análisis: De los encuestados califican al personal de transporte en cortesía, en un 74,7% con un resultado de muy bueno y bueno 21,8%, siendo que un mínimo porcentaje del 3,5% consideran que se debe mejorar en el área del servicio al cliente, que el servicio es regular.

5. ¿La entrega de la carga en relación al tiempo ha sido?

Tabla 4-5: Pregunta 5 Entrega de la carga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	122	71,8	71,8	71,8
	BUENO	34	20,0	20,0	91,8
	REGULAR	13	7,6	7,6	99,4
	MALO	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-5: La entrega de la carga en relación al tiempo ha sido



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

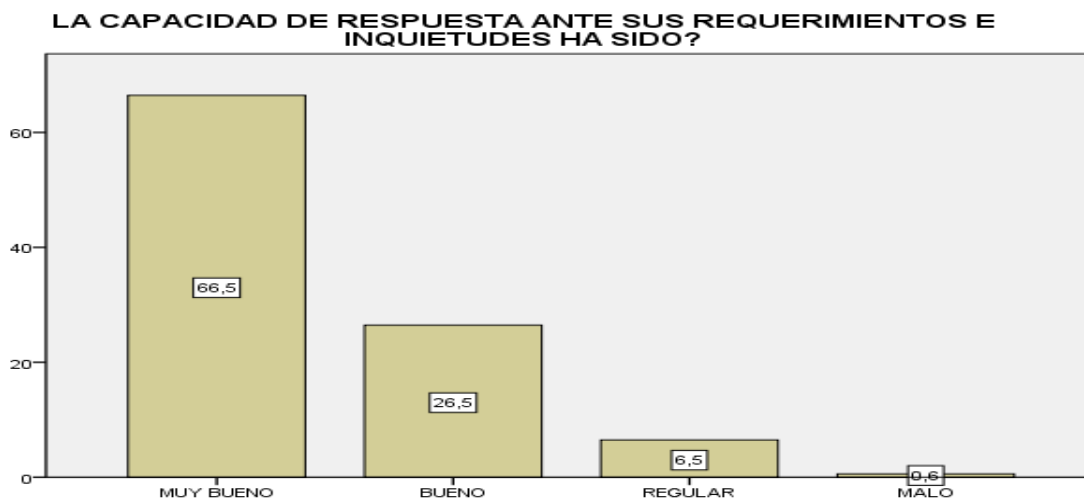
Análisis: De las encuestas realizadas se evidencia que la entrega de carga a tiempo, si tiene altos porcentajes de satisfacción en 71,8% es muy bueno y un 20%, pero en un mínimo porcentaje 7,6% regular y malo en 0,6%, debemos considerar que debemos llegar a nuestra meta del 100% en el cumplimiento que lo establece la política de la calidad.

6. ¿La capacidad de respuesta ante sus requerimientos e inquietudes ha sido?

Tabla 4-6: Pregunta 6 Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	113	66,5	66,5	66,5
	BUENO	45	26,5	26,5	92,9
	REGULAR	11	6,5	6,5	99,4
	MALO	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-6: Capacidad de respuesta de requerimientos e inquietudes



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

Análisis: Las empresas encuestadas nos dan como evidencia que nuestro servicio de transporte es de 66,5% como resultado de muy bueno en un 26,5% es buena, pero si debemos mejorar existe una mínima parte de los encuestados consideran que no se da una respuesta inmediata a sus necesidades 6,5% regular y 0,6% malo.

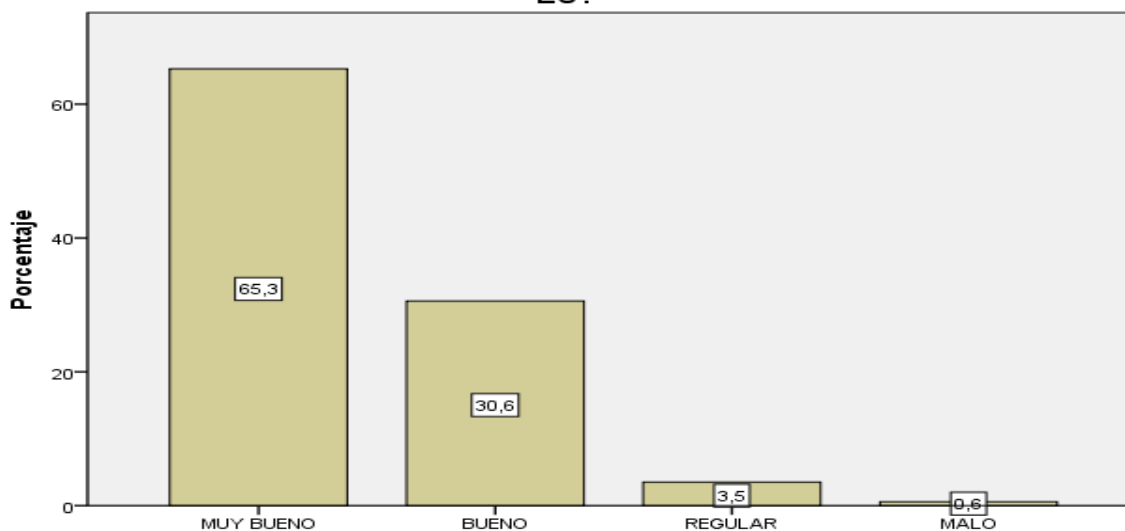
7. ¿El grado de satisfacción que usted tiene con nosotros servicios es?

Tabla 4-7: Pregunta 7 Grado de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	111	65,3	65,3	65,3
	BUENO	52	30,6	30,6	95,9
	REGULAR	6	3,5	3,5	99,4
	MALO	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-7: Grado de satisfacción

EL GRADO DE SATISFACCION QUE USTED TIENE CON NUESTROS SERVICIOS ES?



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

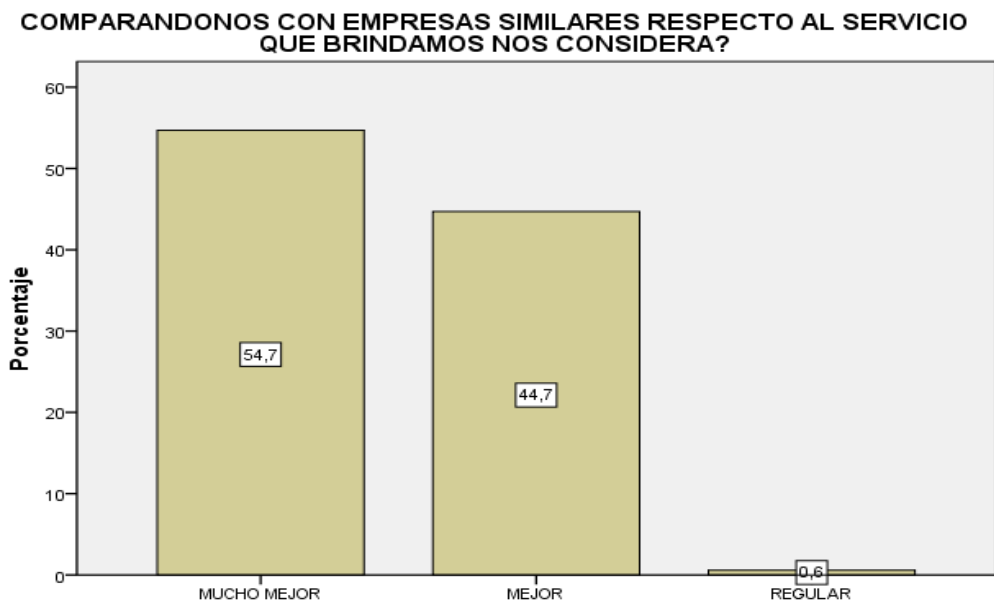
Análisis: Se evidencia de las encuestas realizadas que existe un grado de satisfacción alto en el servicio que Natranscom presta siendo 65,3% en muy bueno y bueno en un 30,6%, para mejorar y llegar a lo satisfactorio es un mínimo de 3,5% regular y 0,6% malo, pero el ideal es tener el 100% para alcanzar nuestra política de calidad.

8. ¿Comparándonos con empresas similares respecto al servicio que brindamos nos considera?

Tabla 4-8: Pregunta 8 Comparación con otras empresas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO MEJOR	93	54,7	54,7	54,7
	MEJOR	76	44,7	44,7	99,4
	REGULAR	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-8: Comparación con empresas similares



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

Análisis: Con relación a las otras empresas que prestamos el servicio que brindamos estamos con un 54,7% aceptable, pero el ideal es obtener el 100% siendo los mejores en el mercado nacional.

9. ¿Recomendaría nuestros servicios?

Tabla 4-9: Pregunta 9 Recomendaría nuestro servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	158	92,9	92,9	92,9
Tal vez	12	7,1	7,1	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-9: Recomendación de nuestros servicios



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

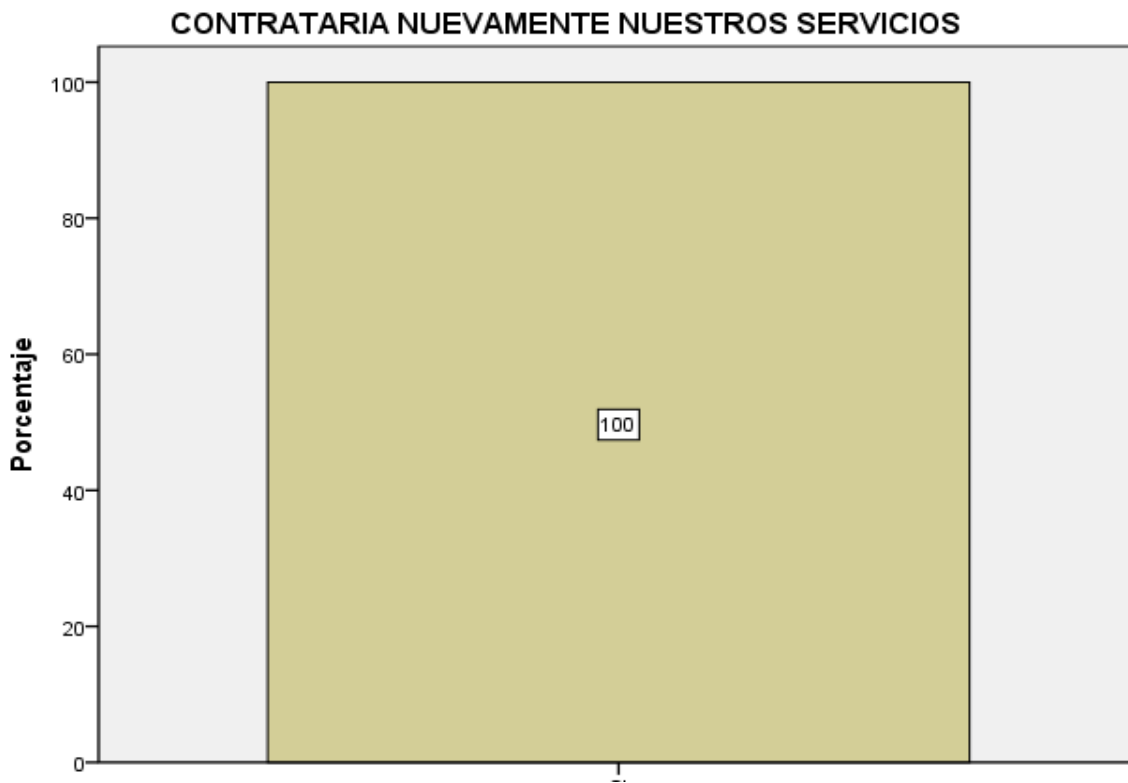
Análisis: Con un 92,9% de las encuestas realizadas la mayoría de nuestros clientes si nos recomendaría nuestro servicio.

10. ¿Contrataría nuevamente nuestros servicios?

Tabla 4-10: Pregunta 10 Contrataría nuestros servicios

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
170	100,0	100,0	100,0

Figura 4-10: Contrataría nuestros servicios



Fuente: Encuesta cliente externo

Elaborado: Graciela Viteri

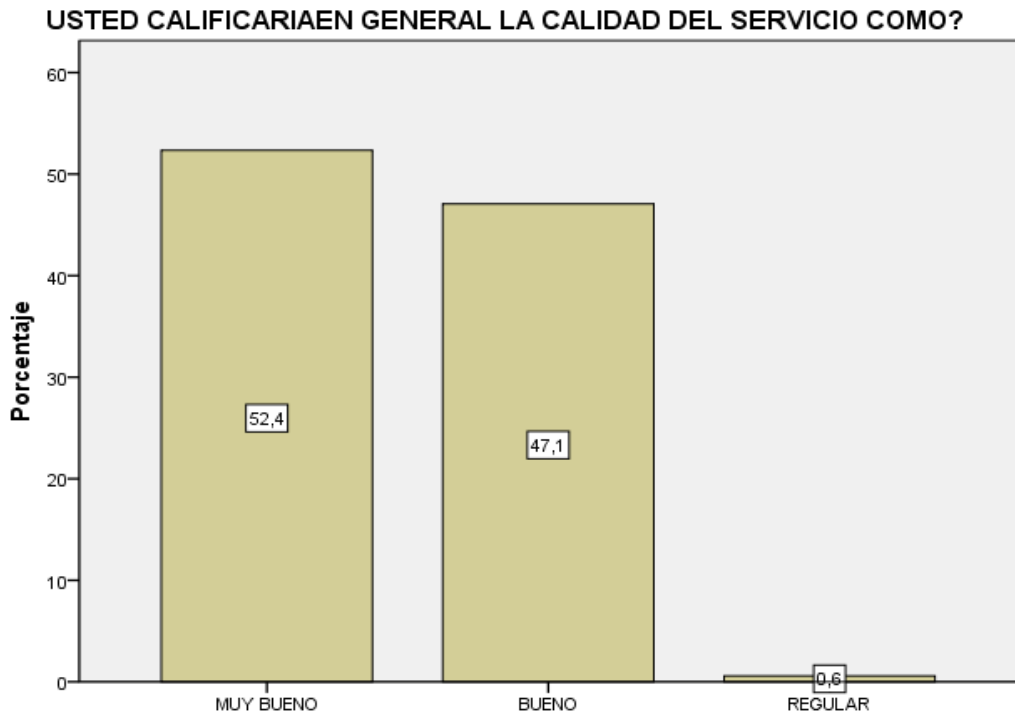
Análisis: De los clientes encuestados el 100% si contrataría nuevamente nuestros servicios.

11. ¿Usted calificaría en general la calidad del servicio cómo?

Tabla 4-11: Pregunta 11 Calificación general de la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	89	52,4	52,4	52,4
	BUENO	80	47,1	47,1	99,4
	REGULAR	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Figura 4-11: Calificaría la calidad del servicio



Fuente: Encuesta cliente externo
Elaborado: Graciela Viteri

Análisis: En general los encuestados califican que la calidad del servicio está en los rangos aceptables con un porcentaje del 52,4% muy bueno y 47,1% en bueno, pero lo ideal es alcanzar el 100% de lo establecido en la política.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

5.1. Descripción de la empresa

5.1.1. Introducción

La Compañía Nacional de Transporte y Comercio Natranscom Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la calle Gaspar Ruiz S10-10 y Hernando de Prado del Distrito Metropolitano de Quito, da inicio como Sociedad Civil Comercial, con una política de alterabilidad en el nombramiento de gerentes, años más tarde cambia su proceso a reelección por los resultados obtenidos en el crecimiento de la misma, conformado por solo tres socios y en la actualidad somos 73 empleados, el 04 de abril de 2001, se constituye como Compañía Limitada, con un capital social de \$2.100 USD. (Dos mil cien dólares americanos 00/100).

Durante 12 años, hemos prestado nuestro servicio para las compañías que de algún modo están inmersas en la actividad Petrolera, con una flota de 100 vehículos de socios y de la empresa.

Por las exigencias de nuestros clientes hemos implementado bodegas de transferencia y recepción y despacho de carga ubicadas en el Inca y Pifo, de igual forma oficinas desde los puertos de Guayaquil y Esmeraldas.

5.1.2. Situación actual

Somos una Empresa que nos preparamos en forma diaria, ofreciéndoles un servicio personalizado, con altos estándares de calidad y pleno conocimiento del negocio por parte de su personal, nuestro compromiso es brindar un servicio de transporte y coordinación

logística en forma oportuna, en condiciones de seguridad, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, sin embargo, mantener los más altos estándares de calidad requiere gestionar la misma, de manera eficiente de ahí la idea de incluir en el pensamiento estratégico empresarial la gestión por procesos, buscando como alternativa la utilización de normativas internacionales como la ISO 9001:2008, considerando que, uno de los factores que incide en la calidad del servicio de transporte lo constituye la eficiente gestión administrativa.

Hemos ido creciendo favorablemente hasta llegar a ser lo que somos hoy: una compañía dinámica y muy bien organizada.

5.1.3. Servicios que ofrece

- Transporte Multimodal.
- Servicio de encomiendas y valijas.
- Retiro puerta a puerta de la mercadería.
- Entrega personalizada en el lugar de destino.
- Vehículos expresos a cualquier lugar del País.
- Transporte especializado (maquinaria, carga extra pesada, carga extra alta y extra ancha).
- Transporte de personal vía terrestre.

5.2. Tema de la Propuesta

Sistema de Gestión de la Calidad

5.3. Título de la Propuesta

Manual de procesos para la Empresa Nacional de Transportes y Comercio NATRANSCOM CIA. LTDA., de la ciudad de Quito.

5.4. Objetivo General

Desarrollar un manual basado en las normas ISO 9001-2008, para la gestión de la calidad en la Empresa Nacional de Transportes y Comercio NATRANSCOM CIA. LTDA.

5.5. Objetivos Específicos

- Describir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar los procesos y elaborar un mapeo.
- Describir los procedimientos.

5.6. Contenidos temáticos

- Presentación de la organización.
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- Sistema de gestión de la calidad.
- Responsabilidad de la dirección.
- Gestión de los recursos.
- Desarrollo del servicio.
- Medición, análisis y mejora.
- Descripción de los procesos.

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001-2008 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO CIA. LTDA., DEL SISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2014

Desarrollo

La presente tesis, plantea una propuesta para el diseño del manual de procesos según las normas ISO 9001-2008 en la empresa NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO CIA. LTDA., que presta el servicio el servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional, con esta propuesta se quiere evidenciar la situación actual y mediante ello se desea diseñar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, evidenciando que a través del desarrollo e implementación y mantenimiento del mismo permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa

NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO CIA. LTDA., es una empresa que se dedica al servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional.

Exclusión y justificación

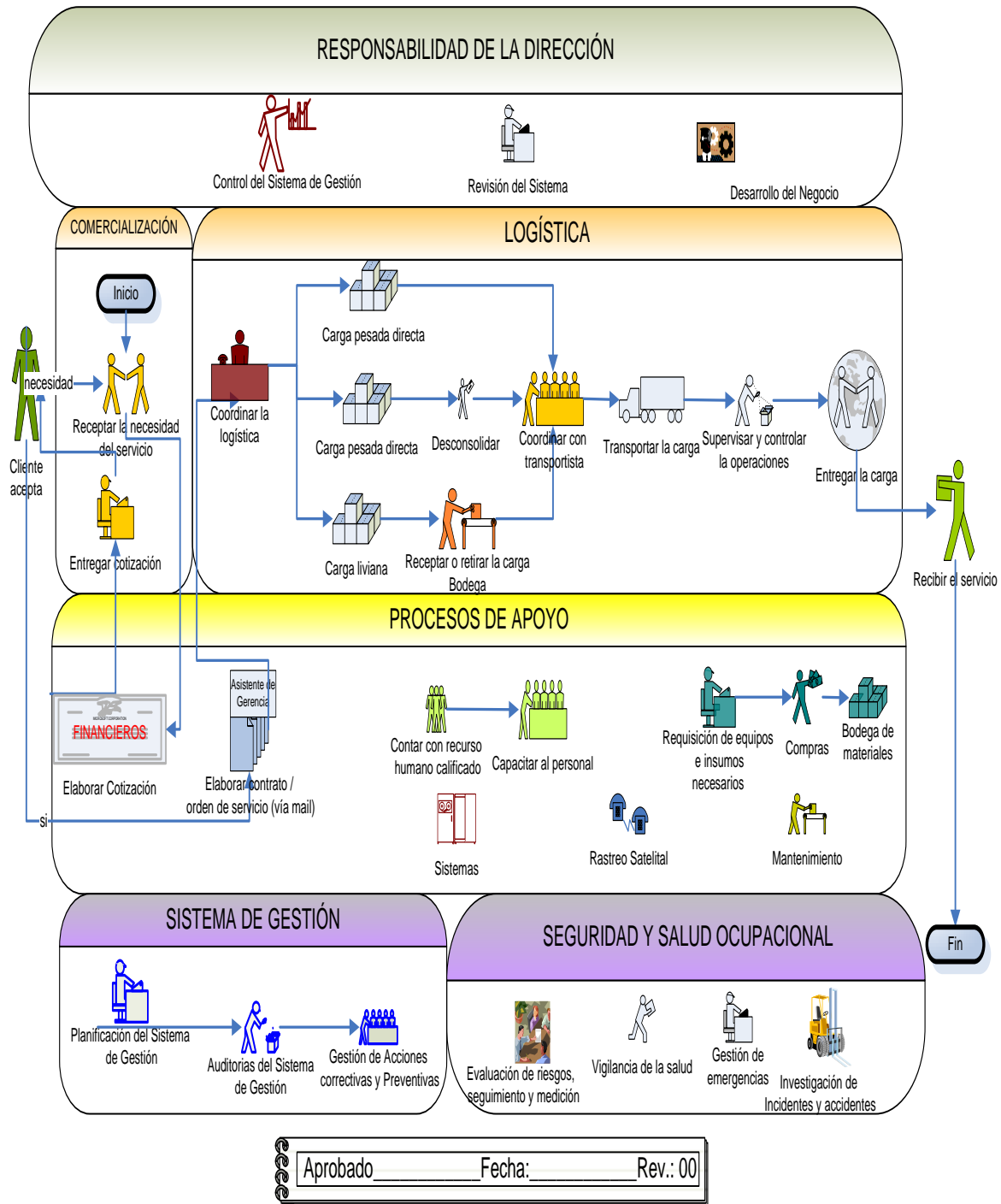
En el Manual de Gestión de la Calidad se excluye el punto 7.3 Diseño y Desarrollo del Producto debido a que la empresa no realiza el diseño ni desarrollo para el desempeño del servicio.

Aplicación del Manual de Calidad

En este documento del manejo del Sistema de Gestión de la Calidad, tiene procesos principales que están representados en la **Ilustración 5.1 Macro Procesos de Gestión.**

Con el fin de observar las relaciones que tienen los diferentes procesos dentro de la empresa y para lograr una visión más amplia de los procesos se dibujan los diagramas de flujos.

Figura 5-1: Macro Procesos de Gestión



INTRODUCCIÓN

NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA. LTDA. es una empresa líder en transporte de carga pesada y liviana a nivel nacional, con una amplia experiencia de más de 12 años en el mercado. Actualmente cuenta con flota calificada para garantizar la seguridad de sus usuarios y en cumplimiento del servicio al cliente.

Sus oficinas administrativas se encuentran ubicadas en el sur de Quito. Sus bodegas ubicadas en el sector de El Inca y en Pifo.

FILOSOFIA DE LA EMPRESA

VISIÓN

Ser socio estratégico de las organizaciones, empresas e industrias del más alto nivel en el país y a llegar a ser líderes en servicios logísticos a nivel nacional.

MISIÓN

Desarrollar con eficiencia y eficacia el servicio de transporte y coordinación logística requerida por nuestros clientes, mantenimiento lo más altos estándares de calidad, salud, seguridad y medio ambiente.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Natranscom Cía. Ltda., nuestro compromiso es brindar servicios de transporte y coordinación logística en forma oportuna, en condiciones de seguridad; con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes para lo cual cuenta con un personal capacitado y comprometido, aplicando principios de mejoramiento continuo, respetando el medio ambiente y cumpliendo los requisitos legales.

Lic. Libardo García
Gerente General
Natranscom Cía. Ltda.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

**Manual de Procesos para la Empresa NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO
NATRANSCOM CÍA LTDA., de la ciudad de Quito**

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Índice

Manual de Procesos para la Empresa NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CÍA LTDA., de la ciudad de Quito	1
1. Presentación de la organización	4
1.1. Organigrama de la Empresa Nacional Transportes y Comercio NATRANSCOM CÍA. LTDA.....	66
1.2. Mapa de Procesos	67
2. Terminología	68
3. Sistema de gestión de la calidad	69
3.1. Objeto y campo de aplicación	69
3.2. Requisitos generales	69
3.3. Requisitos de la documentación	70
3.3.1. Generalidades	70
3.3.2. Manual del Sistema De Gestión de Calidad	71
3.3.3. Control de documentos	71
3.3.4. Control de registros	72
4. Responsabilidad de la dirección	73
4.1. Compromiso de la dirección.....	73
4.2. Política de calidad.....	74
4.3. Enfoque al cliente	74
4.4. Objetivo de la calidad	74
4.5. Responsabilidad y autoridad.....	74
4.6. Revisión por la dirección	75
5. Gestión de los recursos	75
5.1. Provisión de recursos.....	75
5.2. Recursos Humanos	76
5.3. Infraestructura.....	76
5.4. Ambiente de trabajo.....	76
6. Desarrollo del servicio.....	76
6.1. Planificación de la realización del servicio	76
6.2. Proceso relacionado con el cliente.....	77
6.3. Compras.....	78
6.4. Producción y prestación del servicio	78
7. Medición, análisis y mejora.....	79
7.1. Medición y seguimiento	79
8. Mejora continua.....	79
9. Control de las operaciones de producción y de servicio	79
10. Identificación y trazabilidad	80
11. Bienes del cliente.....	80
12. Preservación del producto	80

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

13.	Control de los Equipos de seguimiento y medición.....	81
14.	Medición, Análisis y Mejora	81
14.1.	Generalidades	81
15.	Medición y seguimiento	82
15.1.	Satisfacción del cliente	82
15.2.	Auditoria Interna.....	82
15.3.	Medición y seguimiento de los procesos / del desempeño NATRANSCOM CÍA. LTDA.,	82
15.4.	Medición y seguimiento del producto/servicio	83
15.5.	Control del producto/servicio no conforme.....	83
15.6.	Análisis de datos.....	84
15.7.	Mejora.....	84
15.7.1.	Mejora continua	84
15.7.2.	Acciones correctivas	85
15.7.3.	Acciones preventivas	85
16.	Procedimiento relacionado	86
16.1.	Procedimientos para la elaboración de procedimientos e instructivos.....	87
17.	Documentos Relacionados	90
I.	Propósito.....	90
II.	Alcance	90
III.	Estructura del Sistema	90
18.	Confección del Manual de Gestión de Calidad	93
19.	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	96
19.1.	PROCEDIMIENTO	96
20.	CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	99
20.1.	PROCEDIMIENTO	99
21.	Documentos relacionados.....	101
22.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.	105
22.1.	Objetivo	216
22.2.	Alcance	216
22.3.	Responsable	216
22.4.	Definiciones.....	217
22.5.	Descripción.....	217

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1. Presentación de la organización

Nombre comercial: NATRANSCOM CIA. LTDA.

Razón social: Nacional de Transportes y Comercio Natranscom Cía. Ltda.

Dirección: Gaspar Ruiz S10-10 y Hernando de Prado

Parroquia: La Magdalena

Dirección de página web: www.natranscom.com

Teléfono: 2611-992

Misión

Desarrollar con eficiencia y eficacia el servicio de transporte y coordinación logística requerida por nuestros clientes, mantenimiento lo más altos estándares de calidad, salud, seguridad y medio ambiente.

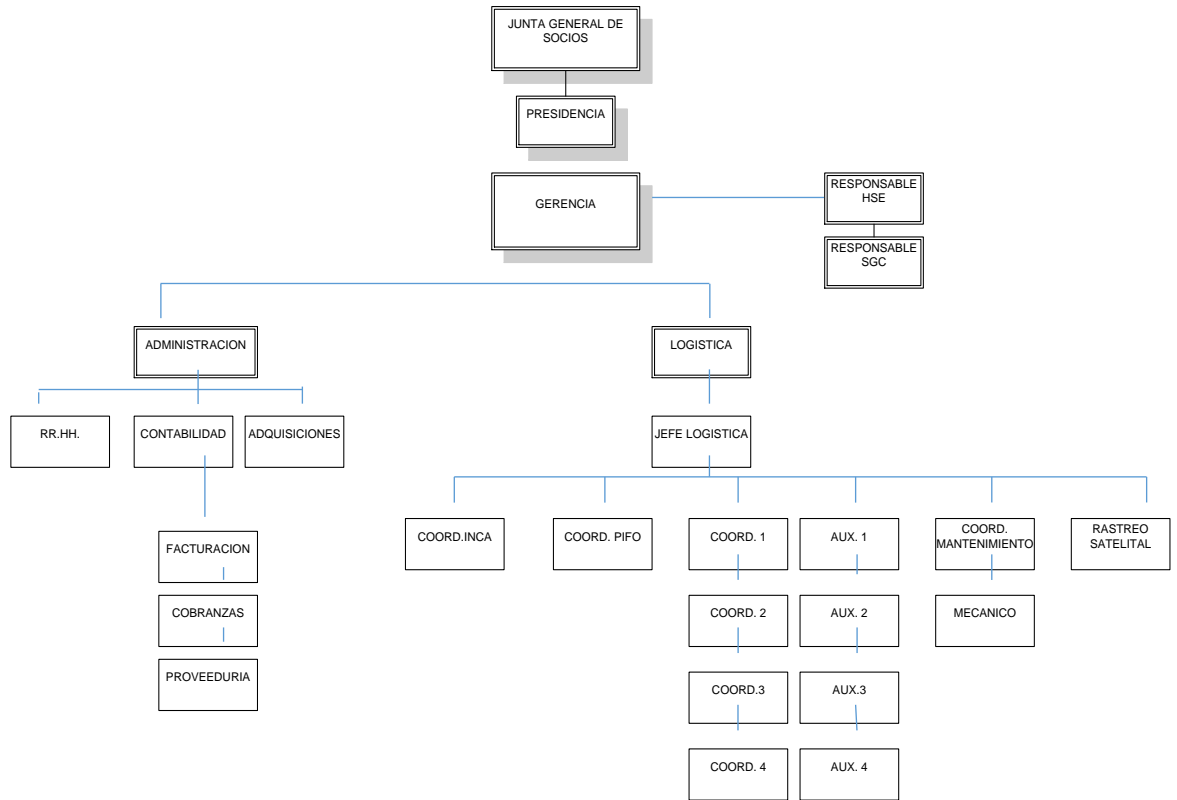
Visión

Ser socio estratégico de las organizaciones, empresas e industrias del más alto nivel en el país y llegar a ser líderes en servicios logísticos a nivel nacional.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

**1.1. Organigrama de la Empresa Nacional Transportes y Comercio
NATRANSCOM CÍA. LTDA.**

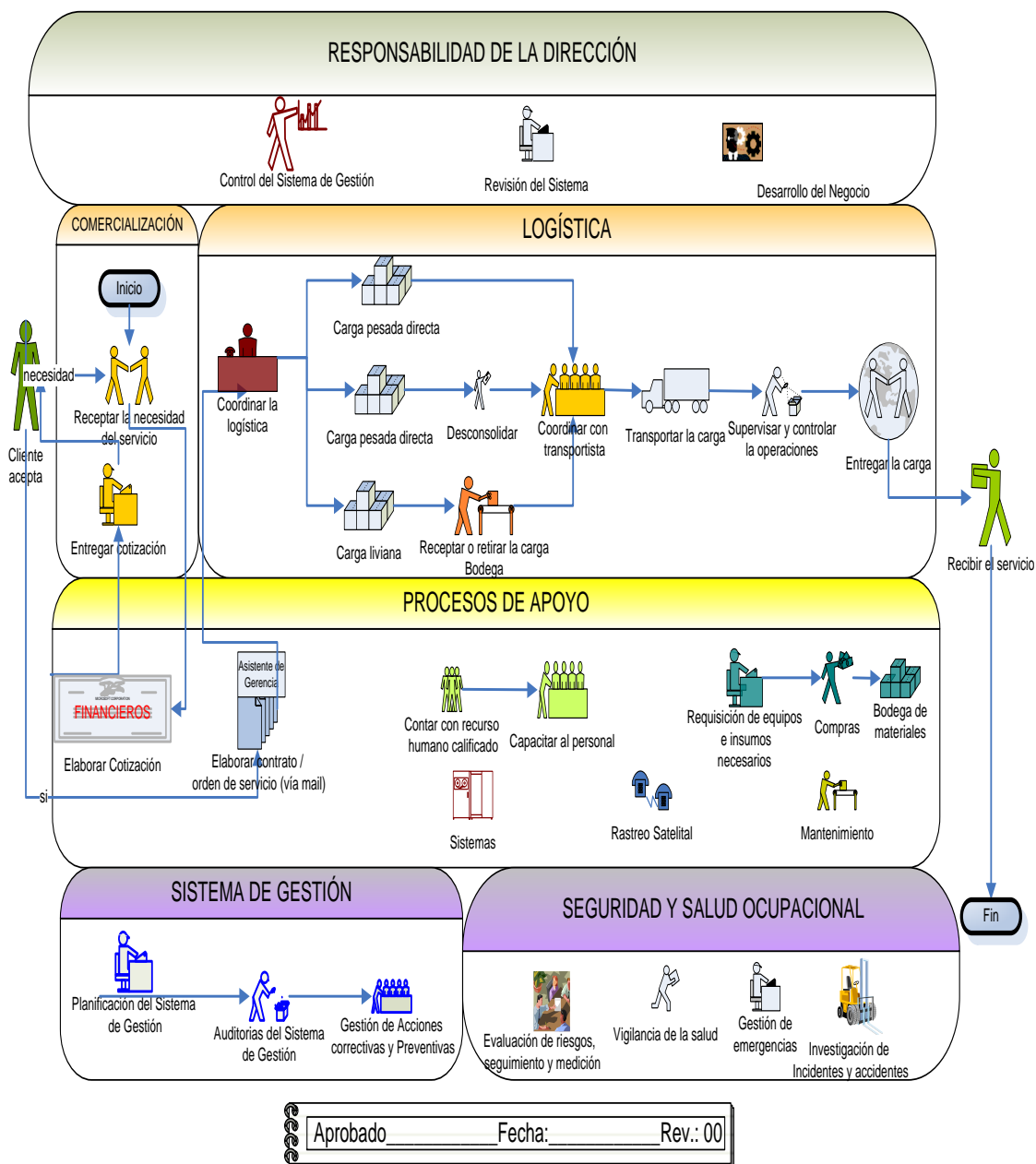
Figura 5-1: Organigrama de la Empresa Nacional de Transportes y Comercio



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1.2. Mapa de Procesos

Figura 5-2: Mapa de procesos para la gestión de la calidad



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

2. Terminología

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización o persona que recibe un cliente.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características específicas o en la especialización de un producto, proceso o sistema.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación: Documentos que establece requisitos.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades autoridades y relaciones entre el personal.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Norma: Documento que describe de forma breve una norma.

Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Política de calidad: Intersecciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Producto: Resultado de un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la Política de Calidad y los objetivos.

3. Sistema de gestión de la calidad

3.1. Objeto y campo de aplicación

No existen exclusiones a la norma, se cumplirán con todos los requisitos genéricos.

3.2. Requisitos generales

El presente manual explica la operación de la empresa cumpliendo con los requisitos de la norma **ISO 9001:2008** y todos los procesos necesarios para cumplir con **Prestación de servicios de transporte logístico a nivel nacional** que son controlados mediante actividades de gestión, provisión de recursos, control de procesos y mediciones para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y el cumplimiento de requisitos reglamentarios en calidad. Del mismo modo si se subcontrata cualquier proceso que afecte al sistema realizaremos los controles necesarios para asegurar la calidad de los mismos.

La organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora en forma continua la eficacia del sistema.

La política del Sistema de Gestión de Calidad expuesta es cumplida por todo el personal que presta servicios en la empresa.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

La Dirección se compromete a asignar recursos, calificar al personal y a realizar todas las actividades necesarias para verificar que la actividad de toda la empresa cumpla con los requerimientos de los clientes y realizar evaluaciones periódicas de todo su Sistema de Gestión de Calidad

La empresa posee también un sistema de planificación de la calidad que permite asegurar los recursos utilizados para sus procesos, la verificación de las etapas, los criterios de aceptación y los registros de todo el sistema están destinados a asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua de la eficacia de los procesos y del sistema.

3.3. Requisitos de la documentación

3.3.1. Generalidades

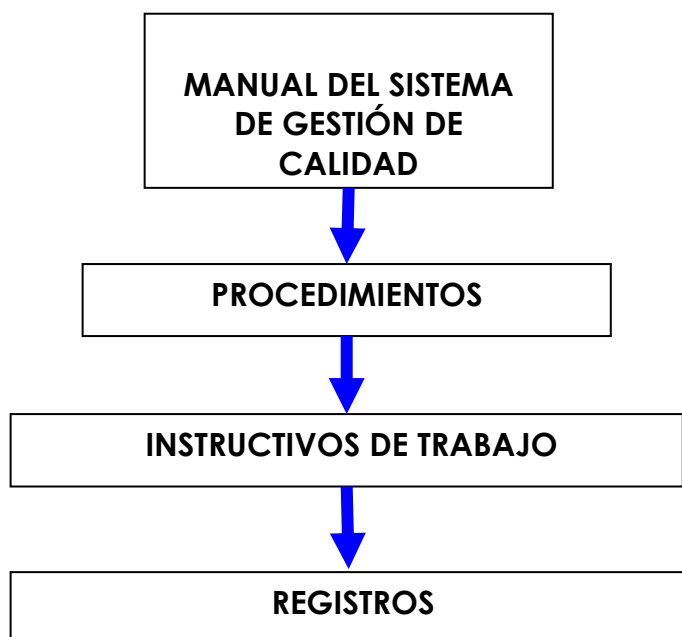
La empresa cuenta con procedimientos documentados que son implementados y mantenidos.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de NATRANSCOM CÍA. LTDA. Incluye:

- a. Declaraciones documentadas de su Política del Sistema de Gestión de Calidad y de los objetivos de la calidad de la Empresa.
- b. Un Manual del Sistema de Gestión de Calidad,
- c. Procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008.
- d. Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

La estructura de la documentación está organizada de la Siguiete manera:



3.3.2. Manual del Sistema de Gestión de Calidad

- a) El Manual del Sistema De Gestión de Calidad no incluye los ítems de las **Normas ISO 9001:2008**, que se detallan a continuación, debido a que los mismos no aplican al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa:

ISO 9001:2008:

- **Diseño y Desarrollo** ya que la empresa no realiza diseño y desarrollo del producto/servicio; únicamente ajusta sus procesos y actividades a las condiciones y características establecidas por sus clientes. No genera o crea un producto/servicio nuevo, solo ejecuta los requerimientos de los clientes.

3.3.3. Control de documentos

La Empresa posee un procedimiento documentado que define los controles para:

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación al sistema y contenido, antes de su emisión,
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando es necesario, así como para llevar a cabo su re aprobación,
- c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de trabajo,
- e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables,
- f. Asegurar de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- g. Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier otra razón.

3.3.4. Control de registros

Los registros del SGC que se establecen en este Manual del Sistema de Gestión de Calidad y sus procedimientos documentados, son mantenidos en forma legible, identificable y recuperable.

Serán conservados por un plazo de dos (2) años, salvo aquellos que por cuestiones legales deban ser guardados por un período diferente que será indicado en cada caso.

En caso de aquellos registros que involucran a más de un área los mismos serán conservados, almacenados y protegidos para asegurar su recuperación por un sector designado al efecto y que será el responsable de su archivo y conservación.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Existe el procedimiento sobre el proceso en el cual se definen los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

4. Responsabilidad de la dirección

4.1. Compromiso de la dirección

La Dirección de la Empresa posee un alto compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, demostrando el mismo en el contenido de su Política de Calidad, la cual es, al igual que sus objetivos del SGC, comunicada a toda la organización, haciéndoles conocer la importancia de la misma, así como la de satisfacer los requisitos de los clientes, además de por supuesto los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación, llevándose a cabo las revisiones del sistema que sean necesarias y asegurando la disponibilidad de recursos.

La Dirección asegura que las distintas áreas de la empresa poseen responsabilidades y líneas de comunicación que permiten un funcionamiento acorde con la política implementada sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

Todas las áreas tienen autoridad y responsabilidad para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, encontrándose autorizadas para:

- a. Iniciar acciones para prevenir y solucionar cualquier no conformidad ya sea de productos/servicios, procesos, o del sistema.
- b. Implementar, recomendar, controlar y verificar todas las acciones tendientes a lograr la satisfacción del cliente.
- c. Realizar auditorías del sistema para garantizar el funcionamiento y la eficacia del mismo.

Cada sector de la Empresa tiene definida su autoridad y responsabilidad.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

4.2. Política de calidad

La Dirección de la Empresa asegura que la Política de Calidad es la adecuada al propósito de la organización, incluyendo el compromiso de satisfacer los requisitos, mejorando en forma permanente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. A su vez la misma proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGC, es comunicada dentro de la organización, por todos los medios disponibles, siendo además entendida por todos sus integrantes.

La Dirección revisa la Política de Calidad de la Empresa, en forma permanente con el objeto de mantenerla adecuada a la misma.

4.3. Enfoque al cliente

La empresa lleva a cabo todos los procedimientos necesarios para asegurar que las exigencias y requisitos solicitados por los clientes sean debidamente definidas y documentadas de modo tal de evitar cualquier falla que genere defectos en los procesos de prestación de servicios.

4.4. Objetivo de la calidad

La Dirección asegura que los objetivos del SGC, incluidos aquellos que son necesarios para cumplir con los requisitos del producto/servicio, son establecidos dentro de la organización en los niveles y funciones de la misma.

Todos los objetivos del SGC son medibles y coherentes con la Política de Calidad.

4.5. Responsabilidad y autoridad

Todas las áreas son responsables por la conservación, identificación, y protección de los registros que le competan.

Además, son responsables por la aprobación, revisión y actualización de los Planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios en los cuales se vea involucrada por los procesos que le son propios.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Gestión del Sistema es responsable de:

- a. Controlar los cambios,
- b. el estado de revisión de la documentación,
- c. asegurar su legibilidad y fácil identificación,
- d. la disponibilidad en todos los puntos de uso,
- e. la destrucción de la documentación obsoleta, y
- f. asegurar que los documentos de origen externo se identifican, conservan, controlan y distribuyen adecuadamente.

4.6. Revisión por la dirección

La Dirección revisará el Sistema de Gestión de Calidad, luego de haber terminado cada auditoría y una vez al año y deberá abarcar toda las áreas que están integradas en el Sistema de Gestión de Calidad; todo esto con el objeto de establecer su consistencia, adecuación y eficacia. En esta revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de ésta. En esta debe incluir todas las 7 entradas y 4 salidas requeridas por la norma ISO 9001:2008.

5. Gestión de los recursos

5.1. Provisión de recursos

La Dirección de NATRANSCOM CÍA. LTDA., determina en cada ejercicio los recursos que debe proporcionar para que se pueda implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, además de aumentar la satisfacción de sus clientes.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

5.2. Recursos Humanos

El personal que realiza tareas que afecten la calidad del producto/servicio se encuentra debidamente calificado. La calificación está basada en distintos criterios, según corresponda:

- a) en la educación recibida,
- b) en los entrenamientos realizados,
- c) en la experiencia acumulada,
- d) o por medio de exámenes elaborados sobre la base de requerimientos preestablecidos.

5.3. Infraestructura

La Dirección de la Empresa proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr y asegurar un adecuado grado de cumplimiento de todas las actividades realizadas ésta y sus procesos, para la conformidad con los requisitos del producto/servicio.

5.4. Ambiente de trabajo

La Dirección de la Empresa proporciona las condiciones ambientales necesarias para lograr la conformidad de su producto/servicio.

6. Desarrollo del servicio

6.1. Planificación de la realización del servicio

NATRANSCOM CÍA. LTDA., planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de su producto/servicio. Todas las tareas relacionadas con la planificación del producto/servicio son realizadas conformes los requisitos de la totalidad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para realizar la planificación del producto/servicio se determinan según correspondan, algunos de los siguientes ítems:

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- a. Los objetivos del SGC y los requisitos del producto/servicio,
- b. La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto/servicio.
- c. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto/servicio así como los criterios de aceptación del mismo, y
- d. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto/servicio resultante cumplen los requisitos.

El alcance del presente Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los procesos que realiza NATRANSCOM. LTDA., es el siguiente:

“PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE LOGÍSTICO A NIVEL NACIONAL”

La responsabilidad para aprobar los documentos de control de procesos de prestación de servicios está definida en el Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa, no posee procesos especiales.

Se mantienen registros de procesos, equipos y personal según sea apropiado.

6.2. Proceso relacionado con el cliente

Se determinan los requisitos especificados en forma explícita por el cliente, incluyendo aquellos especificados para la entrega y para el servicio posventa; también aquellos requisitos implícitos que no son especificados por el cliente, conjuntamente con todas las especificaciones legales y reglamentarias de la actividad y relacionados con la prestación, agregándose en estos todos aquellos requisitos implícitos y explícitos que nuestra organización considere necesario determinar.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

6.3. Compras

NATRANSCOM CÍA. LTDA., posee un procedimiento documentado para realizar el proceso de compras (PC-AD-01), además desarrolla y mantiene controles que aseguran que los materiales, productos, y servicios comprados, conforman requerimientos específicos.

La empresa documenta los criterios de selección y evaluación de los proveedores. La selección será basada en la capacidad del proveedor de entregar materiales, productos o servicios que conformen los requerimientos del contrato, incluyendo requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Se mantienen registros de proveedores aceptables.

La selección de proveedores y el tipo y extensión de los controles a efectuar dependen de:

- a. La incidencia que los materiales, productos, equipos y/o servicios provistos por los proveedores pudieran tener sobre la calidad final de los servicios que presta la empresa
- b. Los reportes de auditoría y los registros de calidad obtenidos luego de que su capacidad hayan sido debidamente evidenciados.

6.4. Producción y prestación del servicio

La Empresa planifica y lleva a cabo sus procesos de prestación de servicios bajo condiciones controladas las cuales incluyen cuando es aplicable alguno de los ítems que se detallan a continuación:

- a. la disponibilidad de información que describa las características del producto/servicio,
- b. la disponibilidad de Instrucciones de Trabajo,
- c. la utilización del equipo apropiado,
- d. la disponibilidad y el uso de equipos de seguimiento y medición.
- e. la implementación de actividades de seguimiento y medición, y
- f. la implementación de actividades de liberación, entrega y posventa.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

7. Medición, análisis y mejora

La empresa planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto/servicio, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa tiene establecidos procedimientos para identificar la necesidad de aplicar técnicas estadísticas que permitan conocer la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1. Medición y seguimiento

NATRANSCOM CÍA. LTDA., realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si la Empresa cumple con los requisitos explícitos e implícitos requeridos por el mismo.

La forma de obtener y utilizar esta información originada en nuestros clientes, se encuentra desarrollada en los procedimientos de mejora continua.

8. Mejora continua

La Empresa mejora en forma continua y permanente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, utilizando para ello su Política del Sistema de Gestión de Calidad, los objetivos del SGC de la misma, los resultados de las auditorías, los análisis de datos, el análisis de las acciones correctivas/preventivas que se tomaron, y los resultados de la revisión por la Dirección.

9. Control de las operaciones de producción y de servicio

La Empresa planifica y lleva a cabo sus procesos de prestación de servicios bajo condiciones controladas las cuales incluyen cuando es aplicable alguno de los ítems que se detallan a continuación:

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- a. la disponibilidad de información que describa las características del producto/servicio,
- b. la disponibilidad de Instrucciones de Trabajo,
- c. la utilización del equipo apropiado,
- d. la disponibilidad y el uso de equipos de seguimiento y medición.
- e. la implementación de actividades de seguimiento y medición, y
- f. la implementación de actividades de liberación, entrega y posventa.

10. Identificación y trazabilidad

NATRANSCOM CÍA. LTDA., identifica sus productos/servicios por medios adecuados a través de todo su proceso de prestación, con el objeto de poder realizar un rastreo de los mismos ante cualquier inconveniente que surgiera durante el proceso.

11. Bienes del cliente

La Empresa cuida todos los bienes pertenecientes a sus clientes mientras estos se encuentran bajo su control o están siendo utilizados por la misma, estos bienes suministrados por el cliente, son identificados, verificados, protegidos y mantenidos, para su utilización dentro de los procesos.

Cuando se estime que existe algún problema con los bienes suministrados por los clientes o que estos no son adecuados para ser utilizados en los procesos de la Empresa, se realizan los registros correspondientes y se le comunica en forma fehaciente al cliente.

12. Preservación del producto

NATRANSCOM CÍA. LTDA., preserva los productos utilizados para sus procesos de prestación de servicios, incluyendo en esta acción la identificación, manipulación, almacenamiento y protección de los mismos.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

13. Control de los Equipos de seguimiento y medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento para proporcionar la evidencia de la no conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

La organización debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario

El área de Radiocomunicaciones establece en sus procedimientos y Planes, los equipos y períodos en que deben calibrarse

14. Medición, Análisis y Mejora

14.1. Generalidades

La empresa planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto/servicio, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa tiene establecidos procedimientos para identificar la necesidad de aplicar técnicas estadísticas que permitan conocer la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

15. Medición y seguimiento

15.1. Satisfacción del cliente

NATRANSCOM CÍA. LTDA., realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si la Empresa cumple con los requisitos explícitos e implícitos requeridos por el mismo.

La forma de obtener y utilizar esta información originada en nuestros clientes, se encuentra desarrollada en los procedimientos de mejora continua.

15.2. Auditoria Interna

La empresa, asegura el cumplimiento de todos los requisitos especificados o derivados de este manual por medio de su programa de auditorías internas. Estas pueden realizarse en forma programada o no, siendo su frecuencia mínima de carácter semestral.

Las auditorias son conducidas por personal calificado que no tiene responsabilidades directas sobre las áreas auditadas.

Los resultados de cada auditoria son registrados e informados a todas las áreas afectadas para que sean revisados, dando lugar así a la implementación de acciones correctivas y su posterior seguimiento y verificación.

Las características de las auditorías internas, su frecuencia y metodología, así como la forma de realizarlas y la selección de los auditores se encuentran reflejadas en el procedimiento correspondiente

15.3. Medición y seguimiento de los procesos / del desempeño

NATRANSCOM CÍA. LTDA.,

Aplica cuando es necesario métodos apropiados para realizar la medición de los procesos y el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos y desempeño de la Seguridad y Salud Ocupacional para alcanzar los resultados planificados. Cuando estos resultados no sean alcanzados se utilizaran acciones correctivas, para asegurar la conformidad del producto/servicio.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

15.4. Medición y seguimiento del producto/servicio

NATRANSCOM CÍA. LTDA., realiza mediciones y seguimientos de las características de sus productos/servicios, con el objeto de verificar que los mismos reúnen los requisitos exigidos por el cliente.

Para la realización de estas mediciones y seguimientos, se mantienen claros criterios de aceptación, dejándose constancia en los respectivos registros, quienes son los responsables de dar la conformidad del producto/servicio.

La Empresa no realiza la liberación y/o entrega del producto/servicio, hasta que no se completaron satisfactoriamente la totalidad de los requisitos planificados, o que el responsable de la liberación y/o entrega, o el cliente cuando corresponda, no indiquen lo contrario.

15.5. Control del producto/servicio no conforme

La empresa, dispone de procedimientos documentados que aseguran la detección, identificación, documentación y segregación de aquellos productos, materiales, equipos y/o servicios, que no conforman los requerimientos especificados, para evitar su uso o prestación inadvertidos. Estos controles aseguran la notificación de las no conformidades a todas las funciones afectadas.

La empresa, tiene responsabilidades definidas para la revisión y posterior disposición de no conformidades.

Siempre que se aceptan no conformidades, se confeccionan registros en los cuales se describen las características de la no conformidad y las modificaciones realizadas con la finalidad de poner en evidencia el estado final.

La totalidad de las no conformidades confeccionadas, serán periódicamente analizadas por la Dirección y el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad en las reuniones del Comité de Calidad.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

NATRANSCOM CÍA. LTDA., trata los productos/servicios no conformes de alguna de las siguientes maneras:

- a. tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada,
- b. autorizando su utilización, liberación o aceptación bajo la autorización de una autoridad competente, y cuando corresponda por el cliente, y
- c. tomando acciones para prevenir su utilización o aplicación original.

De la totalidad de las acciones que se toman se mantienen registros que identifican la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción que se tome a raíz de las mismas. Siempre que se toma alguna acción correctiva/preventiva sobre un producto/servicio, el mismo es sometido a una nueva verificación con el objeto de demostrar su conformidad con los requisitos.

15.6. Análisis de datos

La Empresa determina, recopila y analiza la totalidad de los datos que se obtienen con el objeto de demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y evaluar en donde puede realizarse alguna acción para la mejora continua del sistema.

Los datos que NATRANSCOM CÍA. LTDA., analiza para realizar los análisis correspondientes son los siguientes:

- a. la satisfacción del cliente,
- b. la conformidad con los requisitos del producto/servicio,
- c. las características y tendencias de los procesos y de los productos/servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d. los proveedores, su comportamiento y su performance.

15.7. Mejora

15.7.1. Mejora continua

La Empresa mejora en forma continua y permanente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, utilizando para ello su Política del Sistema de Gestión de Calidad, los objetivos del SGC de la misma, los resultados de las auditorías, los análisis de datos, el análisis de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

las acciones correctivas/preventivas que se tomaron, y los resultados de la revisión por la Dirección.

15.7.2. Acciones correctivas

La empresa, dispone de métodos para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de evitar su repetición, siendo las acciones correctivas que se toman las apropiadas para corregir los efectos de las no conformidades encontradas.

Se poseen procedimientos documentados que definen los requisitos para:

- a. revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b. determinar las causas de las no conformidades,
- c. evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a ocurrir,
- d. determinar e implementar las acciones necesarias,
- e. registrar los resultados de las acciones tomadas, mediante la utilización de registros de la calidad, y
- f. revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

15.7.3. Acciones preventivas

La empresa, dispone de métodos para eliminar las causas de no conformidades potenciales a los efectos de prevenir su recurrencia, siendo las acciones preventivas que se toman las apropiadas para corregir los problemas potenciales.

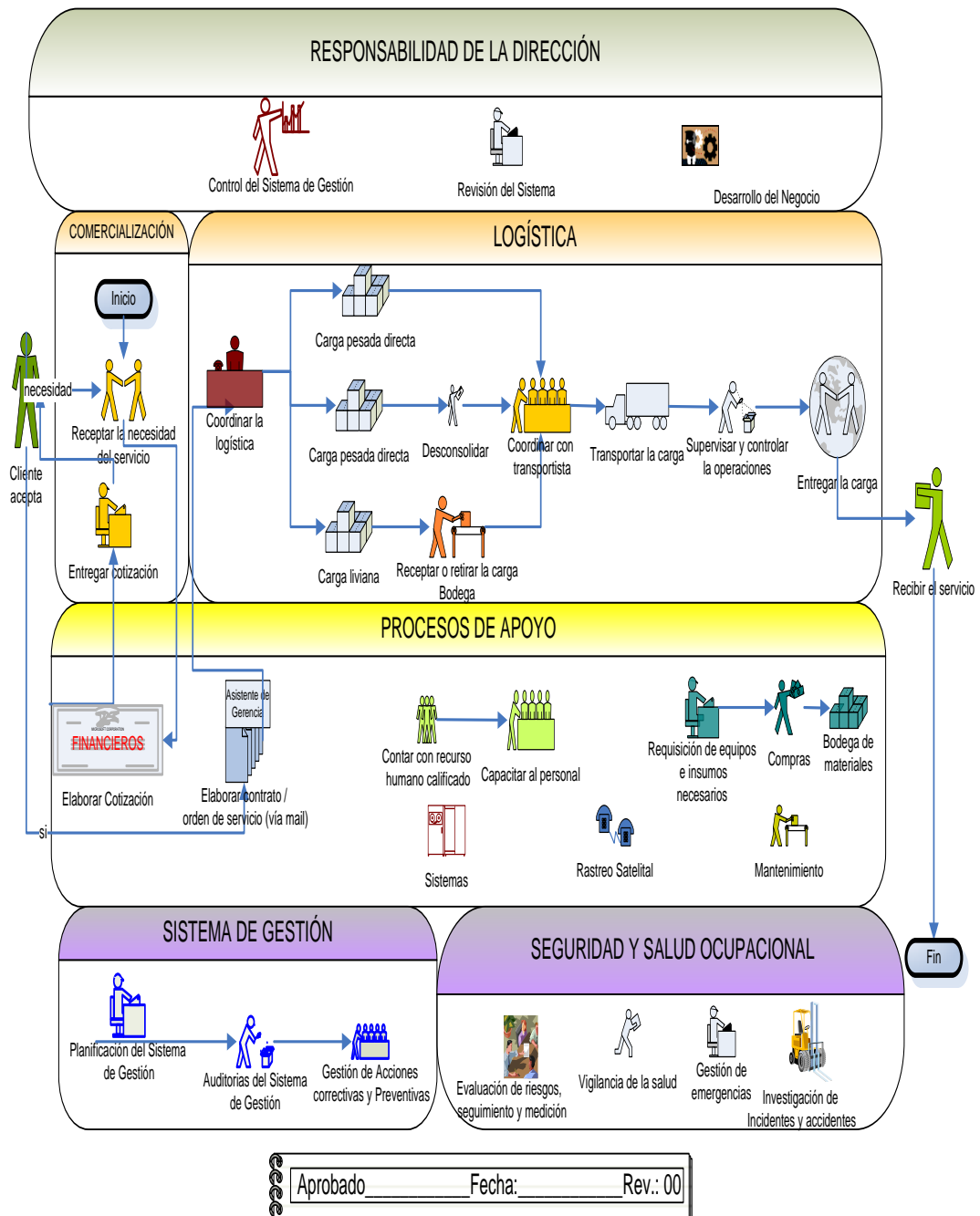
Existen procedimientos documentados que definen los requisitos para:

- a. determinar no conformidades potenciales y sus causas,
- b. evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c. determinar e implementar las acciones necesarias,
- d. registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e. revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

16. Procedimiento relacionado

Plan de Calidad Mejora Continua PC-MC-O1



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

16.1. Procedimientos para la elaboración de procedimientos e instructivos

Propósito

Definir un método que permita confeccionar procedimientos e instrucciones de trabajo con formatos estándar de forma que se asegure un completo tratamiento de todos los temas y una fácil interpretación de los mismos.

Alcance

El presente es aplicable a cualquier procedimiento o instrucción de trabajo originado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

Procedimiento

1. Rótulo

1.1 Todos los procedimientos o instrucciones de trabajo deberán confeccionarse con este formato.

1.2 Ítems del encabezamiento:

1.2.1. Número del Procedimiento o instrucción de trabajo

El número del procedimiento o instrucción de trabajo se compone de 5 caracteres separados el primero y los dos últimos por un guion. El primer carácter será una letra que indicará el tipo de procedimiento o instrucción de trabajo (ej.: P, I), dependiendo de que sea Procedimientos o Instrucción de Trabajo. A continuación se colocarán los caracteres que definirán el origen del procedimiento o instrucción, por ejemplo: las siglas SG, que definirán que se trata de un procedimiento o instrucción referida a GESTION DE CALIDAD. Seguidamente se colocarán dos caracteres numéricos que harán referencia al número de orden del mencionado documento y serán secuenciales.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Ejemplo: en el presente procedimiento, los caracteres “SG” significan que se trata de una instrucción de trabajo correspondiente a un proceso del **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** Gestión de la Calidad, asignará los números y llevará el control de los procedimientos e instrucciones para la organización.

1.2.2. Título

Descripción del procedimiento o instructivo.

El título del procedimiento o instructivo deberá ser breve y claro, y describirá la actividad que regula.

1.2.3. Número de hoja

Indicará el número de hoja de la cantidad total de hojas. Ej.: 3 de 5.

1.2.4. Fecha de emisión

Se colocará la fecha de emisión de la versión "00" del documento.

1.2.5. Revisión

Se colocará la versión del documento. La versión original será "00", cualquier cambio posterior cambiará la versión "01" y así sucesivamente.

1.2.6. Revisó

Este casillero está destinado al nombre y firma del responsable de revisar el procedimiento.

1.2.7. Aprobó

Este casillero está destinado al nombre y firma del responsable de la aprobación del procedimiento.

1.2.8. Fecha de revisión

Indicará la fecha en la que se realizó la última revisión del documento.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

2. Partes del documento

Las distintas partes que componen el procedimiento son: **PROPÓSITO, ALCANCE, PROCEDIMIENTO o INSTRUCCIÓN, y REFERENCIAS o DOCUMENTOS RELACIONADOS** (según corresponda). Podrán agregarse otros puntos como por ejemplo: **DEFINICIONES**, si fuera aplicable.

2.1. “Propósito”

Se establece aquí el objetivo del procedimiento o instructivo, que es lo que intenta controlar, establecer o regular.

Ej.: Establecer los criterios a seguir para realizar auditorías internas del Sistema de la Calidad que permitan verificar el cumplimiento de todos los requerimientos de éste.

2.2. “Alcance”

En este punto se definirá a qué actividades se aplica el procedimiento o instructivo.

Ej.: Este procedimiento es aplicable a todos los sectores de la Empresa afectados el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.3. “Definiciones”

Definir los términos que no resultan fáciles de entender o que pueden ser interpretados de otra forma. (Cuando corresponda).

2.4. “Procedimiento o Instrucción”

En este ítem se desarrolla el procedimiento o instructivo en cuestión, describiendo lo más claramente posible, la secuencia de los pasos que deben realizar para cumplir el propósito del mismo.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Es importante en este punto no suponer que quien lea el procedimiento o instructivo dará por sobre entendido los conceptos que no hayan sido expresados, ya que ello puede dar lugar a ambigüedades y malas interpretaciones.

2.5. “Documentos Relacionados”

Se indican otros documentos o referencias a actividades relacionadas.

17. Documentos Relacionados

PC-SG-01 Plan de Sistema de Gestión de Calidad.

PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESITON DE LA CALIDAD

I. Propósito

Definir la estructura del Sistema de Gestión Calidad de la Empresa y el conjunto de requerimientos asociados a este.

II. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para el desarrollo y el mantenimiento del Sistema de Gestión Calidad de la Empresa. La estructura del Sistema que aquí se define es además de aplicación en todo el ámbito de la organización.

III. Estructura del Sistema

La estructura del Sistema de Calidad se basa en el orden jerárquico que se muestra a continuación:

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Manual de Calidad
- Planes de Calidad
- Procedimientos por procesos
- Instrucciones de Trabajo
- Formularios y Registros

1. El **Manual de Calidad** abarca el alcance del sistema de gestión de Calidad, los procedimientos documentados para el SGC o una referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

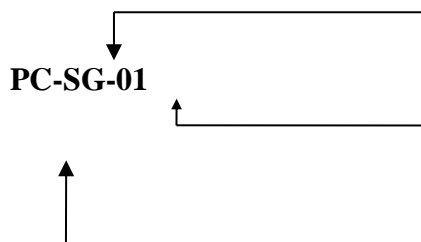
2. Los **Planes de Calidad** nos permiten tener una visión más clara de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, abarcando los procedimientos, instructivos y formatos en un solo documento.

3. Los **procedimientos e instructivos** serán los documentos utilizados para describir actividades específicas con el detalle que cada actividad requiera para asegurar, en todos los casos, una única y adecuada interpretación de la forma en que debe desarrollarse cada actividad.

4. Los **formularios y registros**, son aquellas evidencias que demuestra el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

5. **Nomenclatura utilizada**, la numeración de los planes, procedimientos, Instrucciones de Trabajo, formularios y registros estará definida de acuerdo al siguiente detalle:

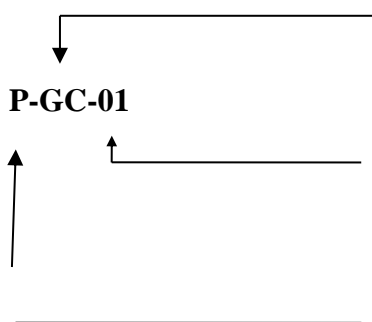
NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



Sigla que indica el tipo de proceso de referencia

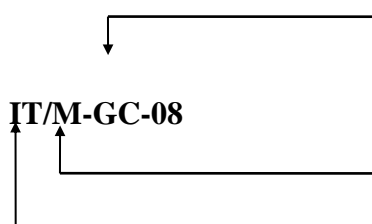
Indica el número correlativo de los procesos.

Letra que identifica un plan de calidad
Sigla que indica el tipo de proceso de referencia



Indica el número correlativo de los procesos.

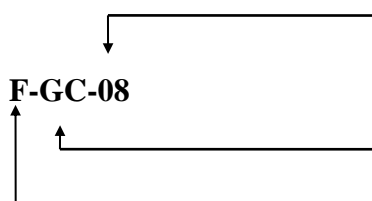
Letra que identifica un procedimiento



Indica la secuencia correlativa de los instructivos de trabajo

Indica el proceso de referencia.

Letra que identifica los Instructivos de trabajo o Manual de trabajo.



Indica la secuencia correlativa de los formularios y registros confeccionados.

Indica el proceso de referencia.

Letra que identifica un registro.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Para que los documentos del Sistema de Calidad tengan validez, deberán estar debidamente emitidos, revisados y aprobados.

LISTADO DE NOMENCLACIONES PARA DOCUMENTACION	
Sigla	Proceso
GC	Sistema de Gestión de la Calidad
MC	Mejora Continua
RRHH	Recursos Humanos
COM	Comercialización
OP	Operaciones
BD	Bodega
LG	Logística
AD	Adquisiciones
MNT	Mantenimiento
RS	Rastreo Satelital

18. Confección del Manual de Gestión de Calidad

18.1. Planes y Procedimientos

- El sector de Gestión de la calidad serán responsable de la confección del Manual de Gestión de la Calidad.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Cada hoja de una sección deberá contener la siguiente información:
 - Número de página del total de páginas.
 - Fecha de emisión y/o revisión.
 - Número de revisión.
 - Indicación de quien lo elaboró
 - Indicación de quién lo revisó.
 - Indicación de quien lo aprobó.

18.2. Administración del manual

18.2.1. Aprobación

- El Manual de Gestión de la Calidad deberá contar con el respaldo y la aprobación de la alta dirección de la Empresa.
- Se requerirá, por lo menos, un ejemplar original firmado, denominado ejemplar maestro, el cual será destinado al sector de Gestión de la Calidad.
- Se confeccionará una copia controlada para cada sector.
- Será requisito que cada hoja del manual este revisada por personal autorizado del sector de Gestión de la Calidad.

18.2.2. Emisión

- El Manual de Calidad deberá emitirse con el formulario **F-SG-03**
Aviso de emisión y revisión de la documentación del Sistema de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Gestión de la calidad. En el mismo deberá consignarse la nómina de receptores del Manual de Calidad. En el mismo formulario cada receptor dará acuse de recibo de cada revisión del manual.

- Los formularios de emisión deberán archivar por un período mínimo de dos años.
- El acuse de recibo deberá contener a todos los sectores de la empresa y la cantidad de copias asignadas a cada uno.
- Tanto la emisión original como cada revisión deberán ser emitidas por el Representante de la Dirección y aprobadas por el Gerente General.
- Todos los formularios de emisión del Manual de Calidad deberán ser firmados por algún responsable del sector y retornados al departamento de Gestión de la Calidad en un plazo de cinco días hábiles como máximo.

18.2.3. Revisión

- Cualquier modificación de los textos del Manual de Calidad que afectan su contenido dará lugar a la correspondiente revisión.
- Las revisiones serán efectuadas por el mismo sector de la empresa, o cargo que realizó el texto original o en los casos de la desaparición de los mencionados sectores y/o cargos, por aquellos equivalentes asignados por el Representante de la Dirección.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- La revisión de cualquier página de cualquier sección del Manual de Calidad dará lugar al cambio del número de revisión del Manual, el cual se mostrará en la hoja de portada del mismo.

18.2.4. Distribución

- Gestión de la Calidad será responsable por la Distribución del Manual.
- La distribución del Manual de Gestión de la Calidad se realizará a todas las áreas de la empresa que estén involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

19. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

19.1. PROCEDIMIENTO

- El Representante de la Dirección conducirá al menos una reunión anual, la cual estará destinada a revisar el Sistema de Calidad vigente. A esta reunión asistirán la Gerencia General, el Responsable de Gestión de la Calidad, Comité de Calidad y los máximos responsables de los sectores de todas las áreas.
- La finalidad de esta reunión de revisión es la de evaluar la efectividad de distintos aspectos del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de recomendar los cambios que pudieran mejorar la efectividad del mismo.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Las conclusiones resultantes deben ser debidamente documentadas incluyéndose tanto los aspectos que se consideran mejorables como las acciones correctivas derivadas de los problemas encontrados.
- Gestión de la Calidad es responsable por mantener los registros de cada revisión del Sistema de Gestión de Calidad y por monitorear el mismo, a fin de asegurar que los cambios recomendados han sido implementados.
- Los registros de esta actividad deben archivarse por un período de 2 años.

IV. EMISIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS PLANES DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS DE TRABAJO Y REGISTROS.

1. PROCEDIMIENTO

- La responsabilidad por la elaboración de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo y registros de cada proceso, es obligación del responsable máximo del área a la cual pertenece que posee más responsabilidades en el proceso.
- Gestión de la calidad y Comité de Calidad serán responsables por la verificación de la adecuación de los planes y /o procedimientos e instrucciones de trabajo y registros a las normativas vigentes, Gestión de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Calidad será responsable por de la distribución de los planes y /o procedimientos e instrucciones de trabajo y registros en todas las áreas.

- Las máximos responsables de las áreas serán responsables de aplicar y difundir los planes y /o procedimientos e instrucciones de trabajo y registros de su área a las personas que les competen.
- Los documentos obsoletos deben ser inmediatamente removidos del área de uso. La responsabilidad por la remoción de estos documentos es del área de Gestión de Calidad.
- La emisión de un plan, procedimiento y/o instrucción de trabajo nuevo o revisado se realizará con el formulario de aviso de emisión (**R-SC-03**). El original firmado será devuelto al área de Gestión de Calidad, la cual será la responsable de mantener un archivo de los mismos.
- La metodología a seguir por todos los departamentos para la emisión de un plan y/o procedimiento e instrucciones de trabajo es la siguiente:

Se reunirán todos los involucrados en cada uno de los diferentes procesos (si esto fuese aplicable) y se acordará el contenido de los mismos, realizándose posteriormente su aprobación, luego se lo enviará a Gestión de la Calidad, quien con el Comité de Calidad verificará la adecuación del mismo a las normativas y políticas de la empresa, y en caso de reunir todos los requisitos, será aprobado, y firmado por los responsables. Se confeccionarán la cantidad de copias necesarias para la distribución a las áreas alcanzadas por el mismo, y se realizará la distribución con el formulario **F-SG-03**

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

recibo de documentación emitida que deberá ser archivado por el sector que corresponda.

20. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

20.1. PROCEDIMIENTO

- Todos los registros correspondientes a las actividades que afectan a la calidad serán distribuidos y retenidos por un periodo no menor a dos (2) años.
- Cuando existan requerimientos contractuales que determinen exigencias de retención de registros, el responsable de la venta deberá notificar por escrito al área de Gestión de Calidad, informando el tipo de registro afectado y período de mantenimiento establecido en el contrato.
- Cualquier cambio que se produzca sobre los aspectos relativos a la retención y distribución de los registros, deberá ser comunicado de inmediato al área de Gestión de Calidad.
- La numeración se realizará por medio de la letra F, a continuación se colocarán las iniciales del proceso (ej.: SG Gestión de Calidad), y por último el número correlativo del registro. Además será colocado el número de revisión correspondiente (ej.: Rev.:00).
Ejemplo: F-SG-01 Rev-02
- No podrán utilizarse formularios que, no tengan número de identificación y número de revisión.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Todas las áreas de la Empresa afectadas al Sistema de Gestión de Calidad son responsables por cumplir los lineamientos del presente procedimiento y por solicitar a Gestión de la Calidad los números de registros, cada vez que se requiera dar de alta uno nuevo o se realice alguna modificación a uno existente.
- Todos las áreas son responsable por Revisar los archivos de los formularios utilizados y verificar que:
 - Se encuentran cubiertos por instrucciones, planes o procedimientos, cuando así corresponda.
 - Se encuentran debidamente conformados (como se indique en los documentos antes mencionados).
 - No posean casilleros en blanco. Cuando un casillero no sea utilizado deberá ser cruzado.
 - Tengan número y revisión aplicable (si se trata de formularios).
 - El nivel de firmas sea el correcto y que no falten firmas en la revisión y aprobación si esto correspondiera.
 - No falten sellos cuando estos sean requeridos, y que la información solicitada en los mismos se encuentre cumplimentada.
 - Los registros numerados se encuentren ordenados en forma secuencial (siempre que sea aplicable).
 - Todos los registros asociados a cada actividad se encuentren disponibles y ordenados para tener un rápido acceso cuando los mismos sean requeridos.
 - No haya tachaduras, borraduras, o sobre escrituras sin formas que los salven.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

21. Documentos relacionados

F-SG-03 **Aviso de emisión y revisión de la documentación del sistema de gestión de la calidad.**

PC-SG-01 **Plan de Gestión de Calidad.**

INSTRUCTIVO FORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD

I. PROPÓSITO

Establecer las normas de funcionamiento del Comité de Calidad, como así también las funciones a desempeñar y las responsabilidades asociadas.

II. ALCANCE

Los lineamientos de este instructivo serán de aplicación a los máximos responsables de cada departamento.

III. PROCEDIMIENTO

1. Todas las actividades desarrolladas durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como aquellas relativas a su mantenimiento y/o que por su complejidad, envergadura o por otras razones requieran de una precisa coordinación, serán tratadas en el ámbito del Comité de Calidad.

Ejemplos de estas actividades son: la revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad, el tratamiento de procedimientos ínter departamentales, el tratamiento de acciones correctivas y/o preventivas, la planificación de la calidad para el

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

lanzamiento de nuevos productos y/o servicios, el estudio de los resultados de las aplicaciones estadísticas, la fijación anual de objetivos de calidad, etc.

2. Principios generales de funcionamiento

- El comité se reunirá por lo menos una vez al mes.
- Será presidido por uno de sus integrantes (posición fija o rotativa).
- El Comité de Calidad está conformado por los responsables de los Procesos que posee la Compañía
- Las decisiones se toman por consenso.
- Todos sus miembros prestan fuerte apoyo, responsabilidad y compromiso con todo aquello que se encuentre relacionado con los conceptos de Mejora Continua de la Calidad y Productividad, por lo cual su convicción y prédica con el ejemplo actuarán como elementos de motivación y concientización que ayudarán al logro de los objetivos establecidos.
- Son además, responsables de la planificación, implementación y permanente mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Este Comité tiene asignada responsabilidad y autoridad para tomar decisiones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad, siempre que las mismas no contravengan las políticas emanadas de la Gerencia General. Esta última brinda apoyo a la gestión desarrollada por el Comité evaluando en forma permanente las necesidades y recursos requeridos para el buen desarrollo de sus actividades.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. Funciones Generales

Las principales funciones que este Comité tendrá como objetivo son las de realimentar en forma permanente a la Dirección de la Empresa por medio de actividades tendientes a:

- Identificar oportunidades de mejoras del negocio.
- Modificar los sistemas actuales de gestión que permitan mejorar la posición competitiva de la empresa.
- Examinar los sistemas y estilos de conducción, las prácticas operativas y las tecnologías para determinar si ellos apoyan o inhiben la integración y participación del personal.
- Recibir, analizar y compatibilizar las propuestas de los Grupos de Trabajo que hagan necesario decisiones de mayor nivel.
- Fiscalizar o controlar el impacto que pueden tener decisiones operativas o situaciones coyunturales que afecten a la organización en su conjunto, como por ejemplo en la calidad de las relaciones con el personal, asegurando el mantenimiento de un clima laboral armónico.

4. Funciones Específicas

Muchas de las funciones específicas de este Comité son desarrolladas a medida que el Sistema de Gestión de Calidad va evolucionando. Las siguientes son consideradas como las de mayor relevancia:

- Detectar la necesidad de contar con Grupos de Trabajo, Grupos para Resolución de Problemas, u otras modalidades similares.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Determinar áreas iniciales o piloto para el estudio, experimentación y análisis de resultados durante la implantación de nuevas metodologías o tecnologías, a fin de extender las implementaciones a otras áreas, previas correcciones y ajustes.
- Promover el liderazgo necesario para institucionalizar las propuestas dentro de cada línea y organización funcional, asegurando su continuidad.
- Reforzar el compromiso que debe asumir la Gerencia para cambiar hábitos y prácticas durante el tiempo que dure cada nueva transición, y hasta alcanzar el grado óptimo de funcionamiento que cada nueva etapa de transformación requiera.
- Determinar necesidades particulares de Educación, Capacitación y Entrenamiento por medio de recursos internos o externos.
- Identificar los canales informales de información existentes y generar mecanismos y vías legítimas de comunicación.
- Definir las áreas que requieren atención prioritaria para la incorporación de mejoras.
- Asegurar el efectivo cumplimiento de las actividades de concientización en todos los niveles de la organización.
- Analizar y corregir desvíos con respecto a la nueva filosofía operativa.
- Crear y mantener la continuidad de actividades integradoras.
- Revisión y análisis de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Reconsiderar y determinar las oportunidades para mejorar, reemplazar, eliminar o agregar acciones y actitudes humanas que inhiban la evolución constante del negocio en los siguientes aspectos:

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Planificación, Organización, Estilo de Conducción, Prevención, Control, Delegación, Comunicaciones, Selección, Desarrollo de los Recursos Humanos y Productividad.

22. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **PC-SG-01** Plan de Calidad Gestión de Calidad.

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE PLANES DE CALIDAD

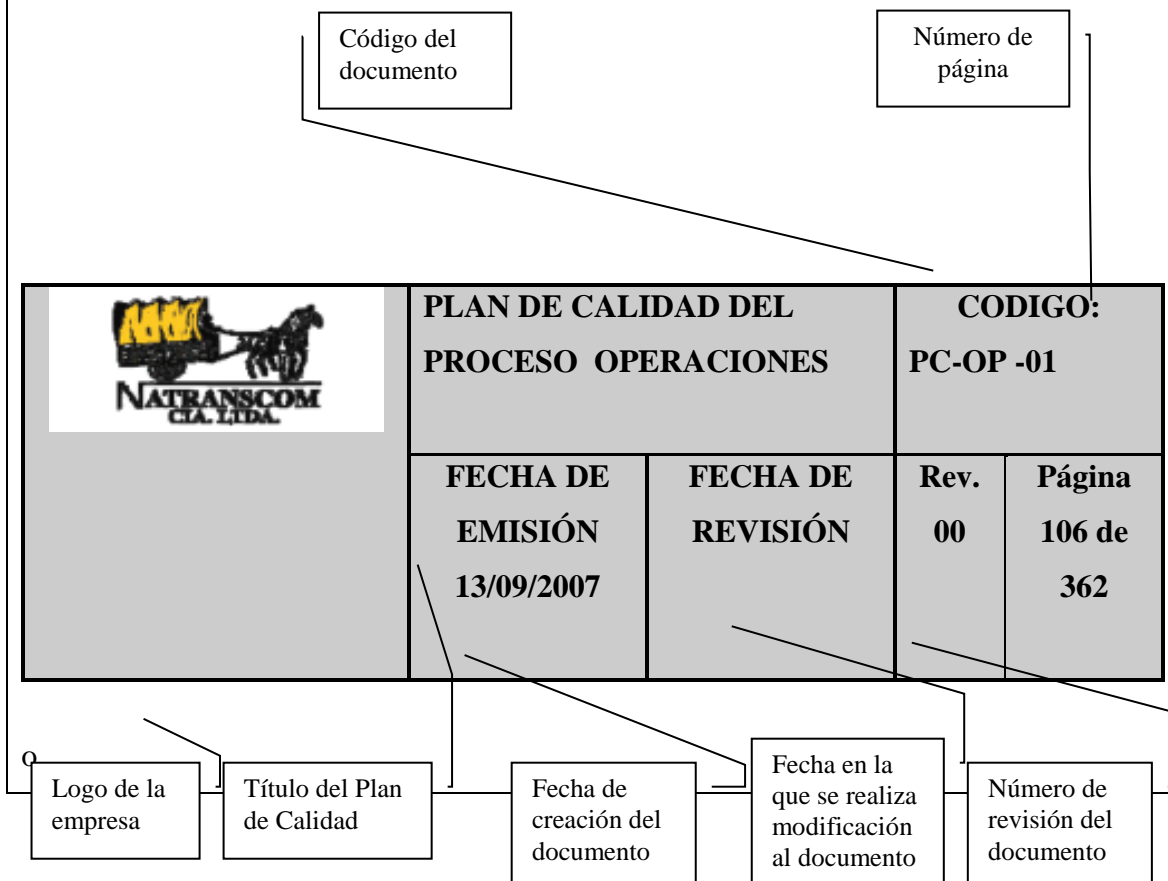
1. Objetivo del Instructivo de trabajo.
Definir cuáles son los mecanismos para la elaboración de los Planes de Calidad y su codificación.
2. Alcance
Este procedimiento será aplicado en todo el sistema de gestión de la empresa.
3. Procedimiento
<p>Codificación de la documentación.</p> <p>La documentación llevará la siguiente codificación</p> <p>PC- SG-01</p> <p>A continuación se detalla la nomenclatura que se deberá utilizar para la elaboración de los códigos de los Planes de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PC: PLAN DE CALIDAD.- Procedimiento general de un proceso. ▪ GC: Sistema de gestión de la empresa. ▪ MC: Mejora Continua

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- COM: Comercialización
 - RRHH: Recursos Humanos
 - LG: Logística
 - MNT: Mantenimiento
 - OP: Operaciones
 - BD: Bodega
 - RS: Rastreo Satelital
 - AD: Adquisiciones
- En caso de existir más áreas, se le colocaran las dos silabas más representativas.

Estructura de los planes de calidad.

a) Encabezado del documento



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

b) Primera parte del documento

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
•		•
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	•	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA		
COMUNICACIÓN		
FISICA		
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

c) Segunda parte del documento

2. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio

d) Tercera parte del documento

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
INSTRUCTIVO DE TRABAJO			
FORMULARIOS O REGISTROS			
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			

e) Cuarta parte del documento

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

f) Quinta parte del documento					
5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO				

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

OBJETIVOS DE CALIDAD

PERÍODO: ENERO-DICIEMBRE/ 2014													
Objetivo	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estado (histórico)	Umbral			Ubicación fuente	Disponible		Frecuencia de medición	Responsable	Frecuencia de revisión	Responsable de revisión
				Mínimo	Satisfactorio	Máximo		Si	No		Responsable		Ente de Control
Mejorar el control de rastreo satelital a través de la instalación	% vehículos instalados dispositivos de localización vehicular	Vehículos instalados / vehículos actuales	50.00%	60%	70%	100%	Reportes Rastreo Satelital	x		Semestral	Coordinador Rastreo Satelital	Semestral	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

de dispositivos de la totalidad de los vehículos y capacitación al personal de apoyo para control y seguimiento durante las 24 horas	% cumplimiento plan de capacitación personal de apoyo	Capacitación realizada / capacitación planificada	0.00%	90%	100%	100%	Recursos Humanos	x		Semestral	Coordinador Rastreo Satelital / Recursos Humanos	Semestral	Gerencia General
	% personal que realiza el control de rastreo satelital	Personal capacitado /Personal que realiza el control	0.00%	90%	100%	100%	Reportes Rastreo Satelital	x		Trimestral	Coordinador de Rastreo Satelital	Mensual	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Mejorar el control de mantenimiento de vehículos a través de reportes semanales	% Vehículos controlados	Vehículos reparados / Total de vehículos reportados	0.00%	70%	80%	100%	Reporte en el Depto. Mantenim.	x		Mensual	Coordinador de Mantenimiento	Trimestral	Gerencia General
	% cumplimiento Plan de Mantenimiento	Mantenimiento realizado / Mantenimiento programado		90%	100%	100%	Reporte en el Depto. Mantenim.	x		Mensual	Coordinador de Mantenimiento	Trimestral	Gerencia General
Implementar y equipar el taller de mantenimiento en la bodega de Pifo	% Cumplimiento	Tiempo real/ tiempo estimado	0.00%	50%	70%	100%	Bodega de Pifo		x	Bimensual	Adquisiciones	Trimestral	Gerencia General

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Mejorar la distribución de la Bodega	% cumplimiento o Mapa de distribución y almacenaje	Distribución realizada / Mapa de Distribución y Almacenaje	0.00%	70%	90%	100%	Bodega Inca		x	Mensual	Auxiliar de Bodega	Trimestral	Jefe de Bodega Inca
Mejorar el servicio al cliente a través de la Implementación de una bodega en el Coca	% Cumplimiento Tiempo planificado de entrega	Tiempo real de entrega / Tiempo planificado de entrega	0.00%	60%	80%	100%	Coca	x		Mensual	Jefe de Bodega	Trimestral	Gerencia General

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Incrementar el Nivel de satisfacción del cliente a través de la mejora de la operatividad de la Bodega del Inca, designando personal fijo. Y mediante una comunicación adecuada	% Clientes satisfechos	Clientes satisfechos / Clientes atendidos	0.00%	70%	90%	100%	Bodega Inca	x		Mensual	Jefe de Bodega	Trimestral	Gerencia General
---	------------------------	---	-------	-----	-----	------	-------------	---	--	---------	----------------	------------	------------------

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Mejorar la capacitación de personal responsable de cuidar las instalaciones de Pifo y Bodega Inca	% cumplimiento plan de capacitación	Capacitación realizada / Capacitación programada	0.00%	80%	100%	100%	Bodegas	x		Trimestral	Coordinadores de Bodega Pifo e Inca	Semestral	Coord. De Seguridad
Mejorar la eficiencia laboral a través del cumplimiento y	% mejora eficiencia laboral	Desempeño laboral actual / Desempeño laboral esperado	0.00%	60%	70%	100%	Recursos Humanos	x		Semestral	RR.HH.	Anual	Jefe Departamental

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

mejoramiento de los perfiles de los puestos y cumplimiento del plan de capacitación	% Plan de Capacitación	Capacitación realizada / Plan de capacitación	0.00%	80%	90%	100%	Recursos Humanos	x		Trimestral	RR.HH.	Anual	Gerencia General
Mejorar el proceso de contratación de vehículos fijos y eventuales a través del establecimiento de Políticas y Procedimien	% cumplimiento de contratos firmados con proveedores	# proveedores contratos firmados / # total de proveedores		80%	80%	100%	Logística y Bodega	x		Mensual	Coordinador de Logística y Jefe de Bodega	Semestral	Gerencia General
	% mejora del proceso	Desempeño actual de proceso / Desempeño		60% (MUY BUENO)	70% (MUY BUENO)	100% (MUY BUENO)	Logística y Bodega		x	Mensual	Coordinador de Logística y Jefe de	Semestral	Gerencia General

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

tos para su control		esperado del proceso									Bodega		
Mejorar la eficiencia en los despachos que se realizan en el Puerto a través de la contratación de un representante confiable	% vehículos subcontratados que cumplen los estándares de seguridad.	Vehículos despachados adecuadamente / Total Vehículos despachados	0.00%	85%	100%	100%	Logística	x		Mensual	Coordinador de Logística	Trimestral	Coord. De Seguridad y Salud Ocupacional

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Reducir costos y mejorar la calidad de los insumos adquiridos a través de una evaluación adecuada de proveedores	% reducción de costos	Costos anteriores / Costos esperados	0.00%	3%	5%	10%	Adquisiciones	x		Mensual	Responsable de Adquisiciones	Semestral	Gerencia General
	% incremento de calidad	Calidad anterior / Calidad esperada		1%	3%	5%	Adquisiciones	x		Mensual	Responsable de Adquisiciones	Semestral	Gerencia General

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Establecer un stock mínimo de los materiales necesarios con el fin de reducir tiempos de compra y disposición inmediata de los mismos, a través de un análisis de rotación de	stock mínimo de productos	Rotación de productos	0.00%	90%	100%	100%	Bodega del Sur	x		Bimensual	Responsable de Adquisiciones	Trimestral	Gerencia General
---	---------------------------	-----------------------	-------	-----	------	------	----------------	---	--	-----------	------------------------------	------------	------------------

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

productos.													
Implementar SART (Sistema de Auditoria de Riesgo de Trabajo)	% cumplimiento Implementación SART	Implementación realizada / Implementación planificada		40%	50%	60%	Seguridad y Salud Ocupacional	x		Trimestral	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	Semestral	Gerencia General

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Diseñar un programa de detección y corrección de actos y condiciones inseguros	% de cumplimiento o diseño de Programa de detección y corrección de actos inseguros	Programa diseñado / Programa esperado		80%	90%	100%	Seguridad y Salud Ocupacional	x		Trimestral	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	Semestral	Gerencia General
control de vehículos	% de vehículos que se encuentran operativos	# vehículos operativos / # total vehículos		80%	80%	100%	Seguridad y Salud Ocupacional	x		Trimestral	Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	Semestral	Gerencia General

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.			
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo procedimientos para la emisión y control de documentos y registros. ▪ Establecer los lineamientos para la definición de Política y Objetivos de Calidad, su control y difusión, con el fin de dar cumplimiento a los mismos. ▪ Monitorear el Sistema de Gestión de calidad mediante reuniones periódicas del comité de calidad analizando la consistencia y el cumplimiento de los requerimientos de la norma y políticas establecidas. 		
PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefes de Área 	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toda la organización 	
	COLABORADORES DEL PROCESO		
	Todos los jefes de las áreas. Comité de Calidad		

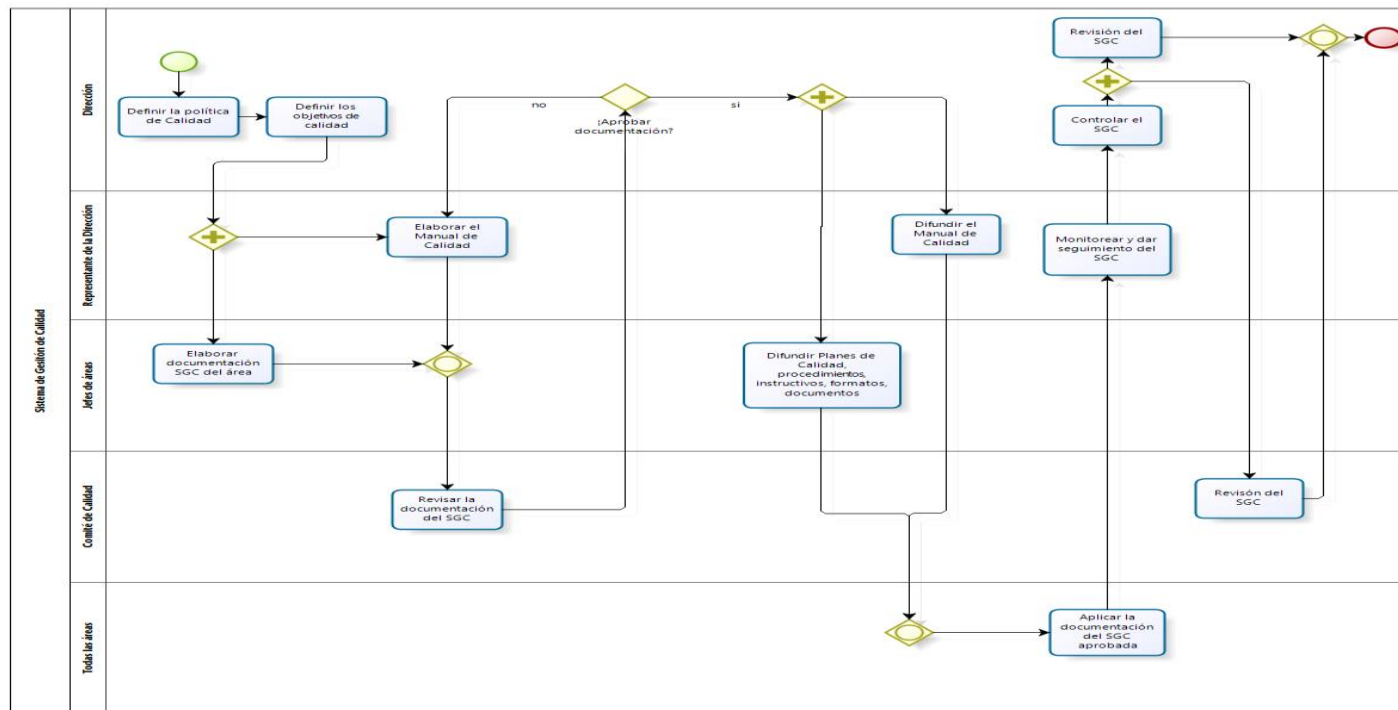
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Representante de la Dirección	1	Elaborar y dar a conocer el Manual de Calidad
		Revisar y validar los planes de calidad, procedimientos y registros elaborados por los responsable de los procesos
		Implementar, mantener, y revisar el Sistema de Gestión de Calidad
		Informar a la Gerencia General sobre el proceso del Sistema de Gestión de Calidad
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Internet, Hardware, Software	
COMUNICACIÓN	Teléfono, e-mail	
FISICA	Oficina	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO	
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA
Dirección	Política y Objetivos de Calidad
Todas las áreas	Documentos, registros, instructivos, normas y especificaciones
Comité de Calidad	Resoluciones de las reuniones del Comité de Calidad
2. PROCEDIMIENTO	
FLUJOGRAMA	

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Definir la política de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es de responsabilidad de la alta dirección de la empresa emitir la política de calidad. Mediante una reunión de Comité de Calidad se la elaborará y será aprobada por la Dirección. 2. Esta debe contener los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. 3. La misma debe ser dada a conocer a todos el personal por el Representante de la Dirección. 	Dirección	Política de Calidad
Definir los objetivos de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> 4. La alta dirección de la empresa debe emitir los objetivos de calidad, los mismos que deben tener la característica de mensurables en calidad, cantidad y tiempo. 	Dirección	Objetivos de calidad
Elaborar el Manual de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 5. El Manual de Calidad debe ser elaborado por el representante de la Dirección. 6. Debe contener los parámetros que se refieren a la Norma ISO 9001:2008 	Representante de la Dirección	Manual de la Calidad
Elaborar	<ol style="list-style-type: none"> 7. Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad como son los 	Jefes de área	Procedimientos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
documentación del SGC de las áreas	planes de Calidad, procedimientos de trabajo, instructivos de trabajo y registros deberán ser elaborados de acuerdo al procedimiento P-SG-01, P-SG-02, IT-SG-01		
Revisar la documentación del SGC	8. El Comité de Calidad, se reunirá con el fin de revisar, modificar o mejorar la documentación del SGC, previo su aprobación.	Comité de Calidad	Documentación del SGC revisado
Aprobar el manual de calidad, planes de calidad procedimientos, instructivos de trabajo y registros	9. La Dirección aprobará la documentación del Sistema de Gestión de Calidad previo su aplicación en las diferentes áreas de la empresa. 10. En el caso de no ser aprobada, cada responsable deberá revisar nuevamente la documentación para que ésta sea adecuada.	Dirección	Documentos del sistema de gestión de calidad aprobados
Difundir el Manual	11. El Representante de la Dirección deberá difundir el Manual de Calidad a toda	Representante	Conocimiento

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
de Calidad, Planes de Calidad, Procedimientos, instructivos y Registros	la empresa 12. Gestión de Calidad deberá entregar la documentación del SGC impresa a todos los involucrados (Jefes de área), con el sello de copia controlada correspondiente y registrar en el formato F-SG-03; para que procedan a difundir a sus colaboradores.	de la Dirección Jefes de áreas	de la Documentación del SGC.
Aplicar la documentación del SGC aprobada	1. Las Gerencias jefaturas y todo el personal será responsable de aplicar la documentación aprobada.	Áreas de la empresa	Aplicación de la documentación
Monitorear y dar seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	2. El sistema de gestión de Calidad, debe ser monitoreado permanentemente, en caso de ser necesario deberá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Representante de la Dirección	Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Controlar el sistema de Gestión	3. La Dirección controlará el cumplimiento de la aplicación del Sistema de Gestión de calidad mediante la información directa del Representante Dirección por medio de las reuniones del Comité de Calidad.	Dirección	Sistema de Gestión de Calidad adecuada
Revisión del sistema de gestión	4. El sistema deberá ser revisado luego de haber terminado cada auditoria y una vez al año y deberá abarcar todas las áreas que están integradas al sistema de gestión de calidad. 5. Debe contener la siguiente información: Resultados de auditorías, retroalimentación de los clientes, desempeño de los procesos y conformidad del producto, situación de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección, cambios planificados que pueden afectar el SGC, recomendaciones para la mejora. Resultados de la revisión por la dirección que debe incluir todas las decisiones y	Comité de Calidad / Dirección	Sistema de Gestión

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos ; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. Esto será documentada mediante actas.</p> <p>6. En caso de que existan modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberá ser revisado en los puntos requeridos.</p>		
3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento para elaborar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	P-SG-01	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción		Responsable	Producto /Servicio
Procedimiento para la elaboración de instructivos y procedimientos	P-SG-02	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	
Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	P-SG-03	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	
INSTRUCTIVO DE TRABAJO				
Instructivo para la elaboración de planes de calidad	IT-SG-01	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad.	
Formación del Comité de Calidad	IT-SG-02	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad Y Comité de Calidad.	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad y Comité de Calidad.	
FORMULARIOS O REGISTROS				
Declaración de la Política de Calidad	F-SG-01	Toda la empresa	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción		Responsable	Producto /Servicio
Matriz de Objetivos de calidad	F-SG-02	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa, Gestión de la Calidad, Responsables del cumplimiento.	
Aviso de emisión y revisión de la documentación de la documentación del de documentos del SGC	F-SG-03	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	
Acta de revisión por la Dirección	F-SG-04	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	
Lista Maestra de Documentos - Sistema de Gestión de Calidad	F-SG-05	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	
Listado de Documentación Legal	F-SG-06	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción			Responsable	Producto /Servicio
DOCUMENTACIÓN EXTERNA					
ISO 9001:2008	N/A	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad	Dirección de la empresa y Gestión de la Calidad		
4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Representante de Gerencia	80%	Cumplimiento de objetivos/Programación de objetivos	Anual	Plantilla de Objetivos	N/A
5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO				
N/A	N/A				

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO		
PROVEEDORES	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO		
DEL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente externo 	Responsable de Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General 	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO

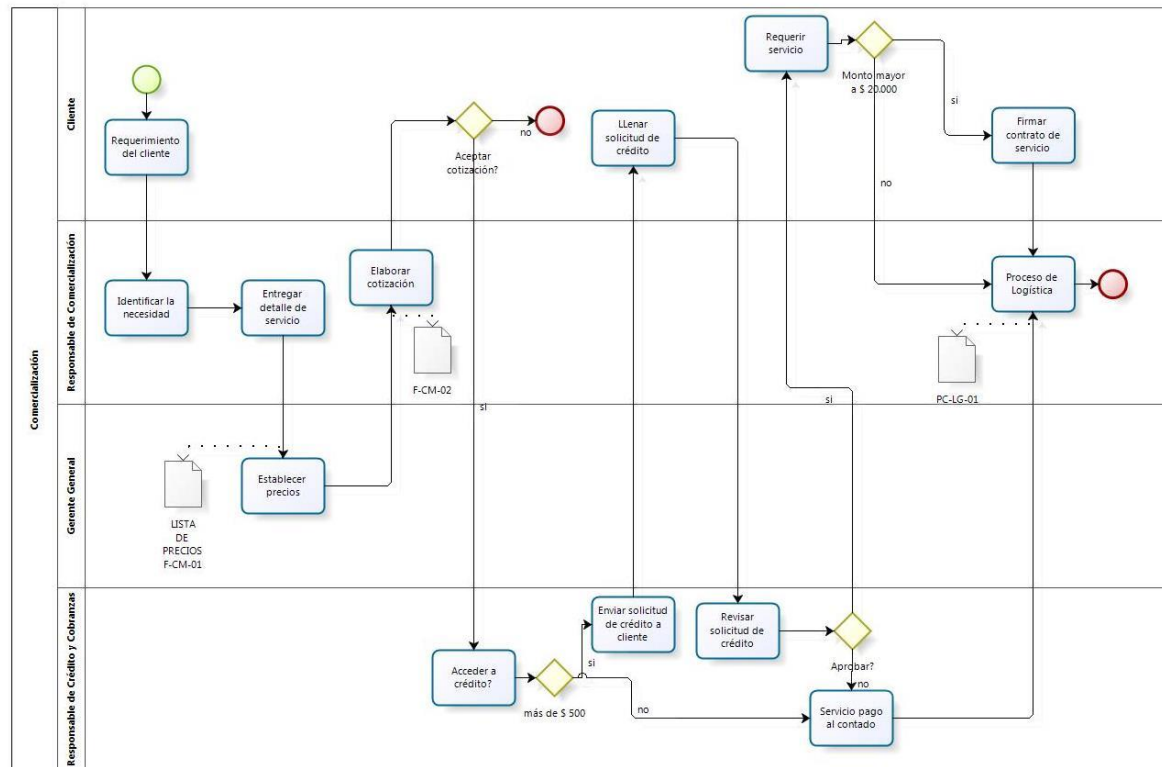
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Responsable de Comercialización	1	Gestionar la venta del servicio que ofrece la empresa
Gerencia General	1	Establecimiento de precios para cotizaciones
TECNOLOGÍA	Internet, Computaras	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresoras	
OTROS	N/A	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Cientes	Requerimiento del cliente externo	
RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Responsable de Comercialización	1	Gestionar la venta del servicio que ofrece la empresa

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Gerencia General	1	Establecimiento de precios para cotizaciones
TECNOLOGÍA	Internet, Computaras	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresoras	
OTROS	N/A	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
2. PROCEDIMIENTO		
FLUJOGRAMA		

NATRANCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Requerimiento del cliente.	El cliente se contacta con la empresa para solicitar el servicio de carga pesada o liviana, mediante vía telefónica o correo electrónico.	Cliente	Identificación del servicio
Identificar la necesidad	Se recepta la necesidad, detallando las características del servicio solicitado. <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de carga - Pesos - Medidas - Origen - Destino 	Responsable de Comercialización	
Entregar detalle del servicio	El Responsable de Comercialización imprime el correo electrónico donde se encuentra detalladas las características del servicio solicitado, el cual es enviado a la Gerencia General	Responsable de Comercialización	Mail con detalle de carga
Entregar detalle del servicio	El Responsable de Comercialización imprime el correo electrónico donde se encuentra detalladas las características del servicio solicitado, el cual es enviado a	Responsable de Comercialización	Mail con detalle de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	la Gerencia General		carga
Establecer los precios	Gerencia General entrega al Responsable de Comercialización los precios correspondientes. F-CM-01 Lista de tarifas servicios.	Gerencia General	Lista de precios
Elaborar cotización	Responsable de Comercialización emite la cotización de acuerdo al servicio solicitado y al listado de tarifas. F-CM-02 Cotización de servicios	Responsable de Comercialización	
Aceptación de la cotización?	El potencial cliente expresa su decisión de aceptación de la cotización, ubicando su firma de responsabilidad en el mismo documento F-CM-02 Cotización de servicios.	Cliente	Aprobación
Acceder a crédito?	En el caso de que el monto supere a los \$ 500 mensuales, el área de Crédito y Cobranzas procede a enviar una Solicitud de Crédito F-CM-03, para que proceda a llenar el cliente, adjuntando los siguientes documentos: - Copia de RUC - Acta de Constitución	Responsable de Crédito y Cobranzas	Solicitud de crédito

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	- Copia de Nombramiento del Representante Legal Si es que el monto es menor de \$ 500 se procede a dar el servicio sin crédito.		
Revisar documentación	Se recibe físicamente los documentos solicitados y se confirma la información registrado en el formato F-CM-03 Solicitud de crédito.	Responsable de Crédito y Cobranzas	Solicitud de crédito revisado
Aprobación	Si el cliente cumple con todos los requerimientos de la solicitud de crédito se procede aprobar dicha solicitud. Si no aprueba se debe dar el servicio con pago al contado.	Responsable de Crédito y Cobranzas	Aprobación
Requerir el servicio	Una vez que es aprobada la solicitud de crédito, el cliente solicita el servicio el cual es registrado en el documento F-LG-01 “Reporte de retiros diarios y el F-BD-02 Recepción y envío de mercadería”.	Coordinador de Logística Jefe de Bodega	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Formalizar el servicio	En el caso de que el monto mensual supere los \$ 20.000 mensuales se procederá a firmar un contrato de prestación de servicios.	Responsable de Crédito y Cobranzas	Contrato de servicios
Cambios de servicio	En el caso de que existan cambios del servicio en la cotización inicial, se solicitará vía correo se respalde este requerimiento	Cliente	

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
N/A	N/A	N/A	N/A
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
N/A	N/A	N/A	N/A
FORMULARIOS O REGISTROS			
Lista de tarifas servicios	F-CM-01	Comercialización /Gerencia	Comercialización /Gerencia
Cotización de servicios	F-CM-02	Comercialización	Comercialización
Solicitud de Crédito	F-CM-03	Crédito y cobranzas	Crédito y cobranzas
Reporte de retiros diarios	F-LG-01	Logística / Bodega	Logística / Bodega
Recepción y envío de mercadería	F-BD-02	Logística /Bodega	Logística /Bodega
Contrato de Servicios	F-CM-04	Comercialización	Dpto. Cobranza
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Requerimientos del cliente	N/A	Comercialización	Comercialización
Licitaciones	N/A	Comercialización	Comercialización

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Responsable de Comercialización	80%	% Incremento de clientes = Clientes nuevos/ Clientes	Trimestral	Reporte	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

		actuales			
5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO		TIPO DE CAMBIO			
N/A		N/A			

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

LOGISTICA

PROCEDIMIENTOS DE BODEGA

1. Objetivo

Recepción, bodegaje y despacho de mercadería mediante una planificación adecuada de acuerdo al requerimiento de los clientes con el fin de dar cumplimiento a sus necesidades y obtener su satisfacción.

2. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento obligatorio, bajo responsabilidad de todos quienes conforman el área de Bodega.

3. Responsable

Jefe de Bodega: Administrar los procesos de recepción, bodegaje y despacho de mercadería.

Asistente de Bodega 1. Elaboración de guías de remisión y coordinación de retiros de mercadería y toda las actividades designadas por el Jefe de Bodega

Administrador. Coordinar la entrega de anticipos de viaje a los transportistas. Facturación y cobranza a clientes.

Asistente de Bodega 2. Coordinar la recepción, bodegaje y despacho de mercadería.

Auxiliar de Bodega. Receptar, embodegar y despachar la mercadería.

Guardia de Seguridad.- Control de ingreso de vehículos a Bodega y monitoreo nocturno.

4. Definiciones

✓ **Bodegaje.-** Almacenamiento de bienes

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

5. Descripción del Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA		
1. Ingreso de proveedores	<p><u>Recepción de mercadería en Bodega</u></p> <p>En el caso de la recepción de mercadería en Bodega el Guardia de Seguridad debe controlar el ingreso de vehículos de los proveedores, ubicándolos de acuerdo al orden de llegada.</p> <p>Si se trata de retirar la mercadería en las instalaciones del cliente, se recepta la necesidad vía mail o telefónicamente y se lo registra en el formato “Reporte de retiros diarios” F-LG-001. Los Auxiliares de Bodega (móviles) reciben la orden de retiro (F-LG-003) de la mercadería con los siguientes datos:</p> <p>Nombre de la empresa o dueño de</p>	<p>Guardia de Seguridad</p> <p>Auxiliar de Bodega / Móviles</p>	Ingreso de mercadería

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>la mercadería, lugar, dirección, orden de retiro, nombre del contacto, tipo de mercadería y destino.</p> <p>El transportista deberá entregar a Bodega la guía de remisión del cliente para que proceda a sacar una copia como respaldo del requerimiento del cliente.</p>		
<p>2. Recepción</p> <p>Verificación</p>	<p>El Auxiliar de Bodega receipta la mercadería verificando que corresponda de acuerdo a la guía de remisión, factura u orden de compra entregada por el proveedor. Llenar el formato F-BD-002 Recepción y envío de mercadería. Se procede a sacar una copia de la guía de remisión como respaldo del requerimiento del cliente.</p> <p>Se verifica que la mercadería esté en óptimas condiciones, de tener alguna novedad se lo registra en el formato “Recepción y envío de mercadería F-BD-002”</p>	Auxiliar de Bodega	Mercadería recibida y verificada

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>(Verificación de la mercadería receptada) y se informa al cliente. Se ubica el sello de “SIN NOVEDAD / CON NOVEDAD” en la guía de remisión. Y el respectivo sello de seguridad en la encomienda ya revisada.</p> <p>Se verifica el nombre de la compañía, ciudad de destino, cantidad recibida, que corresponda la fecha de la guía de remisión o factura.</p> <p>Se verifica el tipo de mercadería:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de que la mercadería tenga la condición de frágil se lo debe manejar con mucho cuidado y ubicar el logotipo correspondiente. - Para el traslado de la mercadería en caso de ser necesario se utilizarán herramientas adecuadas como el montacargas 		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>mecánico y manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se verifica el grado de peligrosidad del producto en base al rombo de seguridad. - En el caso de químicos es obligatorio que el Auxiliar de Bodega solicite los MSDS (Hoja de Seguridad) verificando el grado de peligrosidad y tomar las medidas necesarias. Además de que el producto tenga la respectiva identificación. - Cuando la mercadería se encuentra embalada y no es posible verificar el contenido se detalla en el documento guía de remisión de Natranscom como bultos sellados. <p>No se receptorá ninguna mercadería que no cumpla con los requisitos especificados en los puntos antes</p>		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>mencionados.</p> <p>Todo el personal deberá utilizar los equipos de protección necesarios y todo lo requerido en seguridad y salud con el fin de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.</p> <p>Para receiptar la mercadería con el montacargas asegurarse que se haya realizado la inspección diaria de acuerdo al formato F-MNT-006</p> <p>Para un adecuado manejo de montacargas regirse en base al Instructivo manejo montacargas IT-BD-001</p>		
Firmar el recibido	Una vez que se verifica todo lo anteriormente indicado, el Auxiliar de Bodega firma el recibido en las guías de remisión del proveedor, tanto en el original como en la copia. El original después será utilizado para emitir la guía de remisión de Natranscom	Auxiliar de Bodega	Conformidad de recepción

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
BODEGAJE DE MERCADERÍA			
Rotular la mercadería	En el caso de que la mercadería no se encuentre rotulada, el Auxiliar de Bodega procede a realizarlo indicando el lugar de destino y el nombre de la empresa.	Auxiliar de Bodega	Mercadería identificada
Almacenar la mercadería	Se procede a ubicar la mercadería en el lugar apropiado. En base a: <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de producto, como lo son los químicos. (Ver Instructivo de manejo productos peligrosos IT-HSE-001.) - A las dimensiones y características. - De acuerdo al cliente - Y al lugar de destino 	Auxiliar de Bodega	Mercadería almacenada
EMBARQUE Y DESPACHO DE MERCADERÍA			
Re-procesos	En el caso de que se deba	Jefe de	Mercadería

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	reprocesar la mercadería: paletizado, enzunchado, estibado, plastificado, etc. es decir que sea una actividad adicional de lo acordado con el cliente se emitirá una orden de trabajo (F-BD-001) el cual es entregado al área de facturación.	Bodega	reprocesada
Planificar el envío y Seleccionar vehículos	<p>El envío de mercadería y selección de vehículos se lo realiza de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La cantidad y características de la carga - En base a las rutas - En el caso de ser carga expresa, será de acuerdo a la fecha de entrega solicitada por el cliente. - La entrega de la carga se realizará en entre 24 y 48 horas máximo. <p>Esta planificación de envío se la realiza en el formato (F-BD-002).</p>	Jefe de Bodega Asistente 2 de Bodega	Planificación de envíos.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Elaborar guía de remisión	Se elabora la guía de remisión de Natranscom con los documentos de respaldo que se dispone de las mercaderías recibidas	Asistente 1 de Bodega	Guía de remisión
Embarcar mercadería	<p>Antes que nada se debe tomar en cuenta las seguridades respectivas Ver (IT-HSE-002 Instructivo de trabajo operaciones en Bodega).</p> <p>. El Dpto. de HSE verificará que el vehículo se encuentre con las medidas de seguridad adecuadas de lo contrario no podrá movilizarse.</p> <p>Una vez establecido las rutas de destino se embarcará la mercadería en orden, revisando la rotulación, nombre de la empresa y el estado de la mercadería,</p> <p>El Auxiliar de Bodega y el Transportista debe ubicar la mercadería en el vehículo de acuerdo a la ruta.</p> <p>El Transportista está en la obligación de verificar el número</p>	Auxiliar de Bodega y Transportista	Mercadería en transporte

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>de bultos o cartones así como también su buen estado o su contenido.</p> <p>En cuanto a químicos verificar la guía de remisión, hoja de seguridad, y sticker ubicado en el producto identificándolo como tal. Estos deben ser ubicados por compatibilidad (Ver Instructivo de manejo productos peligrosos IT-HSE-001)</p> <p>Registra en el formato “Recepción y envío de mercadería F-BD-002” los datos de envío de la mercadería.</p>		
Verificación de embarque total	<p>Una vez realizado el embarque a las unidades de transporte se verificarán las Bodegas para constatar que se haya cargado todo lo requerido y no existan pendientes</p> <p>El transportista registra en la hoja</p>	Auxiliares de Bodega.	Envío total de la mercadería

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>de control de carga F-LG-005 la mercadería que se encuentra embarcada, para luego ser comparada con la guía de remisión y proceder a la firma de la misma</p> <p>El Jefe o Asistente de Bodega deberá comparar el registro “Recepción y envío de mercadería F-BD-002 con la Hoja de Control de carga F-LG-005. Y ubicar el sello de “DESPACHADO”, en el formato F-BD-002.</p>	<p>Transportista</p> <p>Jefe o Asistente de Bodega</p>	
Llenar hoja de ruta	<p>El transportista llena la hoja de ruta F-LG-004 el cual es revisado por el Jefe de Bodega.</p> <p>También es de responsabilidad reportar al Jefe de Bodega en el caso de que exista alguna novedad durante su traslado y cuando se haga la respectiva entrega al cliente. Este reporte</p>	Transportista	Hoja de ruta

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>debe ser registrado por el Jefe de Bodega o Administrador en el documento F-LG-004 Hoja de ruta</p> <p>Llega al punto de destino realiza la entrega de la mercadería</p> <p>Debe sacar una copia de la Hoja de ruta para enviar a recepción y los originales son archivados en la Bodega.</p> <p>Se procede a hacer firmar al cliente la guía de remisión como recibido conforme y deberá ubicar la hora de entrega.</p>		
Transportar la mercadería	<p>Una vez firmada la guía de remisión, asume la responsabilidad de su correcta transportación cumpliendo con los plazos establecidos por los clientes.</p> <p>Es de responsabilidad de todos los empleados y transportistas tomar las medidas correspondientes para evitar accidentes e incidentes.</p>	Transportista	Transporte de mercadería

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Seguimiento de entrega de la carga	El Jefe o Administrador de Bodega debe realizar el seguimiento de la entrega total de la carga de los clientes, verificando la Hoja de Ruta R-LG-004 contra guías de remisión firmadas por el cliente. En el caso de existir novedades se registrará en el mismo formato F-LG-004 y se procederá a tomar las medidas correspondientes mediante el formato F-MC-01 Solicitud de acción	El Jefe o Administrador de Bodega	Control de entrega
Archivar la documentación	El transportista está en la obligación de traer la guía de remisión original de Natranscom y la guía de respaldo del cliente para el respectivo archivo.	Asistente de Bodega	Documentación archivada

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

6. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

7. Documentos relacionados

IT-BD-001	Instructivo manejo de montacargas
IT-HSE-001	Instructivo de manejo de productos peligrosos
IT-HSE-002	Instructivo seguridad en las operaciones de Bodega
PC-LG-001	Plan de Calidad de Logística
F-BD-001	Orden de trabajo
F-BD-002	Recepción y envío de mercadería
F-LG-001	Reporte de retiros diarios
F-LG-003	Orden de retiro
F-LG-004	Hoja de ruta
F-LG-005	Hoja de control de carga
F-LG-006	Guía de remisión
F-MNT-006	Inspección de montacargas
N/A	Guías de remisión cliente
N/A	Facturas

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

8. Anexos
N/A

PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTISTAS

9. Objetivo
Determinar el procedimiento a seguir por parte de los Transportistas con el fin de dar un servicio de calidad hacia los clientes.

10. Alcance
El presente instructivo será aplicado a todos los transportistas de la compañía Natranscom

11. Responsable
Es obligación de los transportistas cumplir con el presente procedimiento. El Coordinador de Logística realizará el control de su cumplimiento.

12. Definiciones
✓ N/A

13. Descripción

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1.- Los transportistas son responsables de verificar los documentos legales para la circulación del vehículo a nivel nacional.

- Matrícula
- SOAT
- Revisión de Corpaire
- Pesos y medidas
- Licencia y documentos personales (cédula de ciudadanía y papeleta de votación)

2.- Para lo cual deben controlar la vigencia de la documentación mencionada mediante el formato **F-HSE-003 Registro documentos conductores**

3.- El Transportista debe informar al Coordinador de Mantenimiento para planificar con el responsable de la empresa de realizar los trámites pertinentes.

4.- El Responsable de realizar los trámites coordina con Contabilidad en el caso de que se requiera de recursos económicos para realizar pagos:

- Valor de matrícula: Se consulta en la página del SRI www.sri.gob.ec
- Valor de la revisión vehicular.- Se consulta en la página www.corpaire.org
- Valor para pesas y medidas se consulta en el Ministerio de Obras Públicas

Revisión Corpaire

El Coordinador de Mantenimiento solicita el recurso económico a Contabilidad y entrega el valor al transportista para que proceda a realizar la revisión técnica en la Corpaire, en el caso de que el vehículo no salga aprobado, se pone en contacto con el Coordinador de

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Mantenimiento para realizar las correcciones respectivas. Y una vez que el vehículo salga aprobado se procede a los trámites de matriculación.

La revisión vehicular se la realiza dos veces al año. En el primer semestre hasta el 30 de junio y el segundo semestre a partir del 1ero. de julio hasta el 31 de diciembre. En el caso de que no se cumpla con el tiempo establecido, los conductores serán sancionados de acuerdo políticas internas de la empresa.

Matrícula del vehículo

5.- El transportista se encarga de realizar el trámite de revisión vehicular del vehículo que está a su cargo, una vez aprobado este documento debe ser entregado sea al Coordinador de Mantenimiento o al Responsable de realizar los trámites.

6.- El responsable de realizar los trámites procede a la matriculación con los siguientes documentos:

- Copia de cédula y papeleta de votación
- RUC de la empresa
- Documento de aprobación de la Corpaire
- Permiso de operaciones actualizado
- Una carta de autorización de la empresa
- Copia de nombramiento del Representante Legal
- Matrícula original

(De todos los documentos se debe presentar original y copia)

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

SOAT

Responsable de realizar los trámites solicita a Contabilidad el valor para realizar la compra del SOAT

Pesos y medidas

El transportista se deberá dirigir a una estación de pesos y medidas estatal, el cual emite un documento con los datos del vehículo.

El documento se entrega al Responsable de trámites legales para que realice el trámite en el Ministerio de Obras Públicas en el área de Pesos y Medidas, se solicita el permiso de operaciones. A este documento se debe adjuntar Matrícula del vehículo

Documentos personales del propietario del vehículo.

Licencia

Es de responsabilidad de los transportistas mantener la licencia y documentos personales en regla.

7.- El transportista está en la obligación de informar al Coordinador de Mantenimiento los vehículos que requieren realizarse mantenimiento preventivo y/o correctivo.

8.- Una vez operativos los transportistas deben esperar la disposición de Logística para realizar sus actividades.

9.- Antes de realizar el viaje, los vehículos deben estar verificados su estado mecánico y estibaje adecuado mediante el check list “Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP” F-HSE-001, que lo realiza un delegado para el efecto (Regirse en Plan de Calidad PC-MNT-001).

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

10.- El transportista debe llevar la documentación necesaria para el traslado de la mercadería:

- Guía de remisión del cliente y de Natranscom
- MSDS, Hojas de Seguridad (En el caso de productos químicos)
- Y otros documentos

11.- El transportista constantemente debe verificar el estado de la mercadería con el fin de asegurar la entrega al cliente a satisfacción.

12.- El Transportista una vez que llega al destino (cliente) debe hacer firmar la guía de remisión de Natranscom y el del cliente en el caso de que se disponga. Estos documentos deben entregar a recepción para el respectivo proceso de facturación.

13.- En el caso de transportistas que pertenecen a la empresa deben presentar informe económico del viaje al Responsable de Adquisiciones.

1. Referencias a otros Documentos			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Plan de Calidad de Mantenimiento	PC-MNT-01	Mantenimiento	Coordinador de Mantenimiento
Plan de Calidad de Logística	PC-LG-001	Logística	Jefe de Logística

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Manual de conducción vehicular	N/A	Transportistas / Logística / Bodega	Transportistas
Instructivo Seguridad en las operaciones de Bodega	IT-HSE-002	Departamento HSE, Bodegas	Todo el personal de Bodega Transportistas

2. Anexos
Ninguno

3. INSTRUCTIVO PARA EL USO DE MONTACARGAS

4. Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer el proceso de manejo de montacargas que son utilizados en las Bodegas de Pifo y el Inca.
5. Alcance
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El presente instructivo aplica para todo el personal de Bodega que está en la capacidad de utilizar los montacargas.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

6. Responsable

Es de responsabilidad del Jefe de Bodega Pifo y el Inca dar cumplimiento con lo dispuesto en el presente procedimiento.

7. Descripción del Instructivo

DEFINICIÓN DE MONTACARGAS

Los montacargas o auto-elevadores son equipos motorizados utilizados para mover, levantar y colocar mercancía o materiales dentro del área de trabajo. Estos equipos pueden ser peligrosos si no se utilizan siguiendo las reglas de seguridad establecidas

El patrono debe proveer al empleado el equipo de protección personal adecuado a la naturaleza de los riesgos del área de trabajo, tal como: capacete, gafas de seguridad, calzado protector, protección auditiva, etc., y requerirle su uso.

Los montacargas deben ser operados por personas autorizadas que estén cualificadas y adiestradas en su uso.

1. **Mástil** – torre de levantamiento del montacargas. Puede ser hidráulica, neumática, de cadenas o combinación de éstas.
2. **Carro de carga** – donde se coloca la carga a ser levantada, ya sea en horquillas u otro aditamento especial.
3. **Descanso de carga** – protector instalado en el carro de levantamiento que evita que la carga pueda caer sobre la cabina del operador.
4. **Cilindros de levantar y mover** – están colocados en la torre de levantamiento y se utilizan para levantar y mover el mástil.
5. **Resguardo de capota** – protección colocada sobre el operador para evitar que cualquier

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

material o mercancía caiga sobre éste mientras está operando el montacargas.

6. **Horquillas** – pieza metálica utilizada para agarrar o sostener la carga a ser movida.

7. **Punto de pivote** – centro de gravedad del equipo.

8. **Capacidad de carga** – carga máxima que puede levantar el montacargas.

9. **Combustible** – fuente de energía que da la fuerza al montacargas. Ej. eléctrico, gasolina, diesel, etc.



INSPECCION DEL EQUIPO

Debe realizarse una inspección diaria, entre cada turno de trabajo, al equipo antes de ponerlo en uso. Se debe mantener un registro de inspección por cada equipo (montacargas) en el lugar de trabajo.

Como mínimo, se debe revisar lo siguiente:

- Niveles de líquidos, tales como: combustible, aceites, agua de batería, refrigerante, etc.
- Llantas, dirección, frenos, freno de emergencia
- Mástil, carro de levantar, horquillas

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Bocina, luces
- Palancas de controles de operación
- Si no existe fugas de aceite o mangueras rotas

Además, otras partes esenciales del equipo deben ser inspeccionadas periódicamente por una persona cualificada. La frecuencia de la inspección será determinada por el uso del montacargas.

Cualquier montacargas que no pase la inspección diaria o periódica, se tiene que remover de servicio hasta que haya sido reparado.

AL REABASTECER DE COMBUSTIBLE AL MONTACARGAS, EL EMPLEADO DEBE:

- Apagar el motor
- Determinar si el equipo de protección personal es necesario
- Cotejar si el equipo necesita agua o si la batería necesita ácido
- Colocar en el área letrero de **NO FUMAR**
- Hacer contacto del pistero con la boquilla del tanque, si es de diesel o gasolina

OPERACIÓN Y REGLAS DE SEGURIDAD

Es necesario seguir las reglas de seguridad para evitar accidentes en los lugares de trabajo.

Al levantar la carga, el empleado debe:

- Conocer el peso aproximado de la carga para evitar sobrecargar el equipo
- Colocar el montacargas frente a la carga

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Introducir las horquillas completamente en la pallet
- Levantar la carga suavemente a una altura de 25 o 50 cm, aproximadamente, sobre el nivel del piso
- Inclinar el mástil hacia la cabina del operador
- Verificar que la carga esté balanceada; si no lo está, se debe asegurar o amarrar.

No está permitido el levantamiento de personas con el montacargas, excepto cuando se utilice una plataforma aprobada para estos propósitos.

Al mover la carga, el empleado debe:

- Dar paso a peatones
- Manejar el montacargas en reversa si no tiene visibilidad



- Evitar sacar las manos, los pies o la cabeza por los lados del montacargas
- Observar la altura y el ancho por donde pasará el montacargas con la carga
- Evitar pasar sobre objetos en el piso
- Tocar bocina en áreas de poca visibilidad e intersecciones
- Encender luces si entra a un vagón o áreas oscuras
- En rampas, bajar en reversa y subir de frente con ayuda
- Respetar los límites de velocidad, si existen

Al disponer de la carga, el empleado debe:

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Observar la altura del área donde se colocará
- Observar que el equipo soporte el peso de la misma
- Colocar la carga adecuadamente
- Observar la estabilidad de ésta al depositarla
- Una condición del área cambió significativamente

Al entrar a un vagón, el empleado debe:

- Colocar el freno de emergencia, si está colocado el camión de arrastre
- Colocar la plataforma de entrada al vagón y asegurarla
- Inspeccionar el vagón (piso, paredes, etc.)
- Encender las luces del montacargas o colocar focos para iluminar el interior del vagón

Al abandonar el montacargas, el empleado debe:

- Bajar las horquillas (uñas)
- Poner los controles en neutro y apagar el motor
- Poner el freno de emergencia
- En algunos lugares, llevarse las llaves del montacargas

Un montacargas se considera abandonado si el operador se aleja más de 25 pies del equipo o no tiene visibilidad del mismo

Equipos de protección:

NATRANSCOM CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Cascos
- Guantes
- Gafas
- Protectores auditivos
- Ropa de seguridad
- Botas puntas de acero

8. Documentos relacionados

PC-LG-001 Plan de Calidad Logística.

P-BD-002 / 01 Procedimiento de Bodega Pifo y el Inca.

9. Anexos

N/A

INSTRUCTIVO MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

10. Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer medidas de seguridad para el manejo y almacenaje de productos químicos en las bodegas de NATRANSCOM. ▪ Conocimiento del personal que labora en las bodegas de NATRANSCOM, sobre el almacenaje adecuado de los productos químicos; así como de las normas de seguridad correspondientes.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

11. Alcance

- El presente instructivo aplica para todo el personal operativo que realiza actividades de almacenamiento de productos químicos en NATRANSCOM CÍA. LTDA.

12. Responsable

Es de responsabilidad de todo el personal que manipule y almacene productos químicos, cumplir con las normas de seguridad correspondientes

14. Descripción del Instructivo

- ✓ Para el almacenaje de productos químicos deberá tomarse en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ El material debe estar identificado y etiquetado, esto es responsabilidad del comercializador o proveedor del químico.
 - ✓ En el caso de que un producto químico no se encuentre identificado o etiquetado, la persona encargada de recibir el producto, está en la obligación de solicitar al proveedor la identificación del producto y su respectiva MSDS (Hoja de Datos de Seguridad del Material).
- El apilamiento debe seguir las siguientes recomendaciones:
 - ✓ Los envases no deben ser colocados directamente en el piso, sino sobre pallets.
 - ✓ Los envases con productos químicos deben apilarse con los cierres y/o tapas hacia arriba.
 - ✓ Los envases se apilarán de acuerdo a una sola clasificación es decir bloques de un mismo producto.
 - ✓ En el almacenaje de productos químicos NO se debe mezclar los siguientes productos:

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- ❖ Materiales tóxicos con alimentos
- ❖ Combustibles o inflamables con oxidantes
- ❖ Explosivos con detonantes
- ❖ Ácidos con bases
- ❖ Material radioactivo con cualquier otro material.

✓ Si se desconoce algún riesgo de un producto químico se debe consultar la MSDS del mencionado producto.

▪ **Uso de Equipo de Protección Personal**

- ✓ El personal que realiza manipulación, almacenaje y transporte de productos químicos deberá utilizar obligatoriamente el equipo de protección personal adecuado para dicha actividad
 - ✓ Guantes de nitrilo
 - ✓ Casco
 - ✓ Gafas de protección
 - ✓ Ropa de trabajo
 - ✓ Calzado de seguridad
 - ✓ Mascarilla
- ✓ La empresa deberá disponer de material absorbente (paños absorbentes, aserrín, etc.)

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1. Documentos relacionados

PC-HSE-001 Plan de Calidad HSE

2. Anexos

N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO LOGÍSTICO

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO	Coordinación de transporte y despacho de carga mediante una planificación adecuada con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del cliente y satisfacer sus necesidades de forma eficiente y eficaz.	
PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Conductores 	Jefe de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes externos
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Bodegas (Inca y Pifo) • Jefe de Recursos Humanos • Jefe de HSE • Jefe de Mantenimiento • Asistentes de Logística • Auxiliares de Bodega • Despachadores (Quito, Esmeraldas, Guayaquil) 	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO	Coordinación de transporte y despacho de carga mediante una planificación adecuada con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del cliente y satisfacer sus necesidades de forma eficiente y eficaz.	
RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Jefe de Logística	1	Planificación, coordinación y control de la logística del servicio de transporte
Asistente de Logística	4	Coordinación de carga y seguimiento de su entrega
Jefe de Mantenimiento	1	Mantener las unidades de transporte en buen estado y su adecuada operatividad.

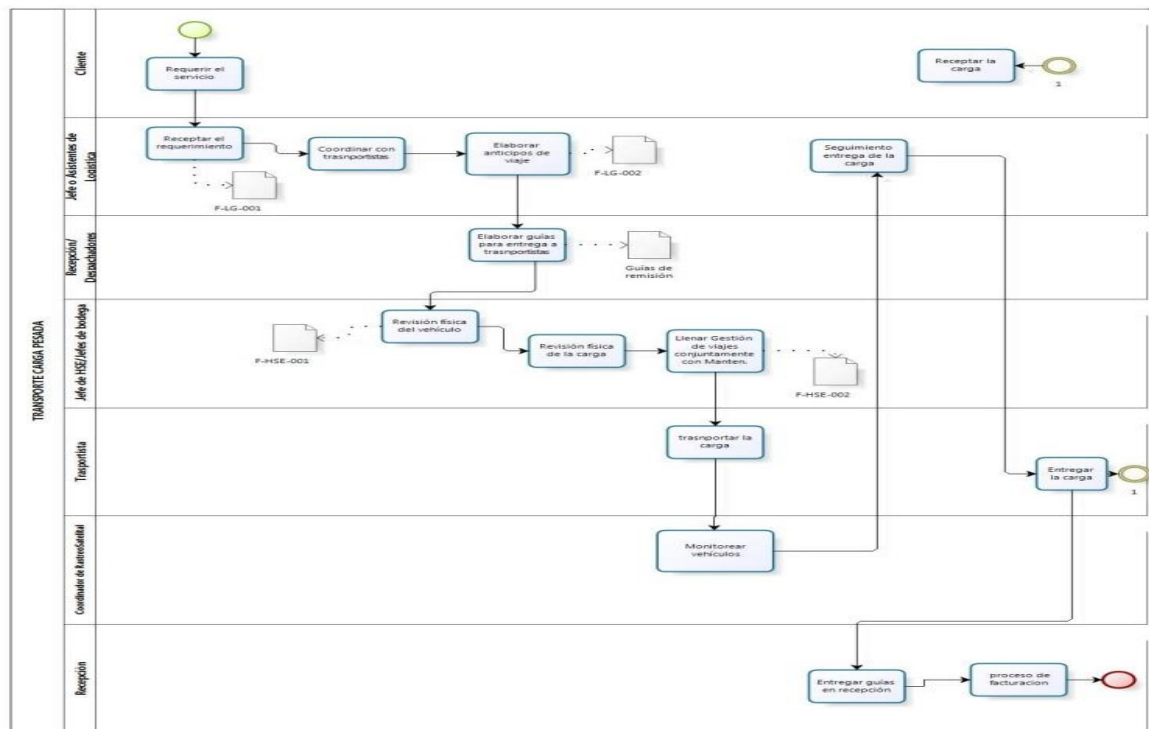
NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Jefe de Recursos Humanos	1	Selección de personal operativo (conductores)
Jefe de HSE	1	Capacitación en Seguridad y Salud y dotación de equipos de protección de personal operativo
Jefe de Bodega	2	Planificación, coordinación y control de despachos de carga
Auxiliares de Bodega	16	Retiro, recepción, almacenaje, ensacado y embarque de carga.
Despachadores	4	Verificación, supervisión de vehículos y despacho de carga
TECNOLOGÍA	Internet, Computaras, Rastreo satelital	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresoras, balanzas, Tolbas.	
OTROS	N/A	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Clientes	Requerimiento de trasporte de carga	

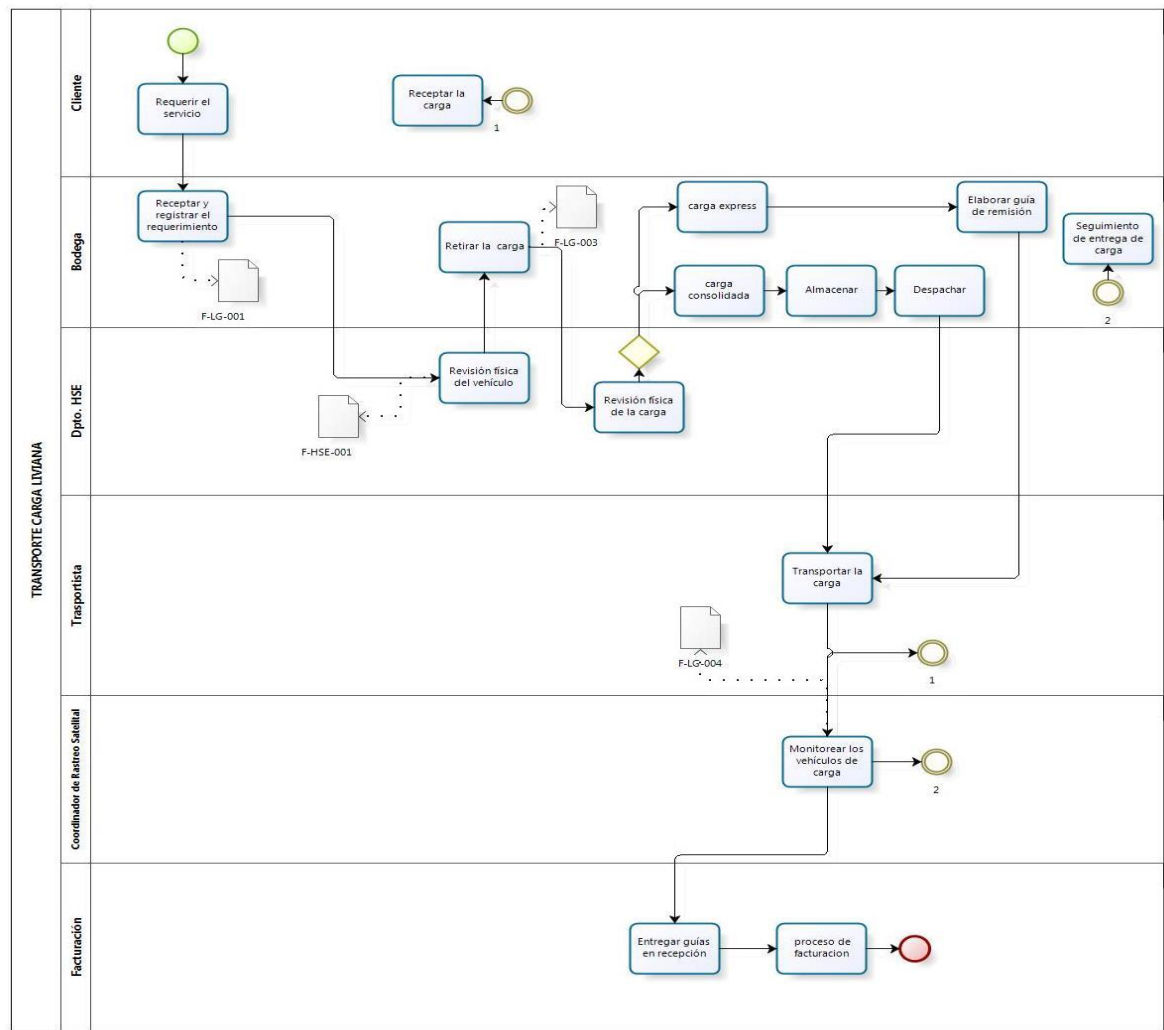
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

2. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	CARGA PESADA		
Requerir el servicio	El cliente solicita el servicio de transporte de carga mediante vía telefónica o correo electrónico al Jefe de Logística en el caso de que se trate de un cliente nuevo. Y al Asistente de Logística si se trata de un cliente habitual. En el caso del cliente nuevo el Jefe de Logística designará la cuenta al Asistente correspondiente.	Cliente	Identificación del servicio
Receptar el requerimiento	Se solicitan algunos datos como dirección, tipo de carga (pesos, dimensiones), lugar de destino, horas de retiro, contactos, entre otros. Esta información es registrada en el formato F-LG-001. Registro de retiros diarios. Dependiendo del cliente se mantiene contratos anuales, de lo contrario, se procede de acuerdo al requerimiento del cliente.	Jefe de Logística / Asistentes de Logística	F-LG-001
Carga Pesada	Si el requerimiento del cliente se trata de carga pesada, esto se refiere	Jefe de	Carga pesada

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	cuando son cargas completas, es decir que ocupa toda su capacidad y volumen y que es considerado desde de 3 toneladas en adelante.	Logística	
Coordinar con transportistas	El Asistente de Logística coordina directamente con el transportista el retiro y entrega de la carga indicando el lugar, hora y el destino. El transportista con el cual se coordina debe ser el autorizado por el Jefe de Logística (vehículos de la empresa o subcontratados). En el caso de ser subcontratado serán aquellos que se encuentren como proveedores calificados.	Jefe de Logística / Asistente de Logística	Coordinación del servicio.
Elaborar anticipos de viaje	El Asistente de Logística (Quito) y Despachadores (Guayaquil y Esmeraldas) de acuerdo a lugar de origen y destino elabora los anticipos de viaje, solo en el caso de requerirse. Si se trata de despachos en Quito, el “Anticipo de viaje” F-LG-002 es enviado a Contabilidad para la elaboración de los cheques a nombre del trasportista y luego ser depositado en sus cuentas personales. En el	Asistente de Logística / Despachadores (Guayaquil, Esmeraldas) / Administrador	Viáticos

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	caso de despachos en Guayaquil, Esmeraldas y Bodega Inca se entrega el cheque directamente al transportista.	de Bodega Inca	
Elaborar guías de remisión para entrega a transportistas	Las guías de remisión son elaboradas en las oficinas administrativas por recepción y en las sucursales por los Despachadores.	Recepción / Despachadores	Guías de remisión.
Revisión física del vehículo	Los Asistentes de Logística deben informar al Dpto. de HSE vía correo electrónico las unidades que están designadas para el envío de carga para que el Dpto. Mantenimiento y/o HSE (Quito) y Despachadores (Guayaquil y Esmeraldas) revisen que el vehículo se encuentre en buenas condiciones mecánicas, mediante el check list “Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP” sea este formato interno de la empresa (F-HSE-001) o del cliente. Los carros deben ser revisados antes de cada viaje.	Mantenimiento Dpto. de HSE / Despachadores / Asistentes de Logística.	Condiciones mecánicas adecuadas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Revisión física de la carga	Dpto. de HSE y/o Jefes de Bodegas debe revisar que la carga ubicada en el vehículo se encuentre completamente segura, de encontrarse alguna novedad no se debe permitir la salida mientras este no se encuentre correctamente asegurada.	Dpto. de HSE Jefes de Bodegas	Condiciones de ubicación adecuada
Gestión de viajes	Se llenará el formato “Gestión de viajes” F-HSE-002, con el fin de prevenir riesgos durante el viaje.	Mantenimiento / Jefe de HSE / Jefes de Bodegas	Seguridad del viaje
Transportar la carga	Una vez que el vehículo se encuentra en buenas condiciones y la carga ubicada y asegurada adecuadamente, se procede a realizar el viaje hacia su destino, siempre cumpliendo con las leyes de tránsito. Adicionalmente llevar todos los documentos necesarios, como guías de	Transportista	Traslado de la carga

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>remisión del cliente y de Natranscom, MSDS-Hojas de Seguridad (En el caso de productos químicos) y Gestión de viajes.</p> <p>- Y otros documentos como por ejemplo: órdenes de compra, notas de entrega, entre otros.</p>		
Monitorear vehículos.	<p>El Coordinador de Rastreo Satelital debe monitorear permanentemente el viaje desde su salida hasta la entrega, mediante el formato F-RS-003. “Informe de monitoreo vehículos” En el que debe constar la siguiente información:</p> <p>1.Ubicación del vehículo</p> <p>2. Novedad en el caso de existir (F-RS-005 Novedades y eventos vehículos).</p> <p>En el caso de la noche es de responsabilidad del Guardia de Seguridad</p>	Coordinador de Rastreo Satelital	Situación de la entrega.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	realizar el monitoreo y al siguiente día enviar el registro vía correo electrónico al Coordinador de Rastreo Satelital. El Coordinador de Rastreo Satelital deberá informar al Asistente de Logística o al Jefe de Logística en el caso de que exista alguna novedad.		
Seguimiento de entrega de la carga	Los Asistentes de Logística deben realizar el seguimiento de la entrega de la carga al cliente mediante el formato F-LG-001, en el caso de existir alguna novedad registrarlo y tomar las medidas correctivas mediante el formato “F-MC-01 Solicitud de acción”	Asistentes de Logística	
Entregar la carga	El Transportista una vez que llega al destino (cliente) debe solicitar la firma, sello y registrar la hora de entrega en la guía de remisión de Natranscom. Estos documentos deben entregar a recepción para el respectivo proceso de facturación.	Transportista	Entrega de carga a cliente

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	CARGA LIVIANA		
	La carga liviana corresponde a encomiendas.		
Receptar requerimiento del cliente	El Jefe y Asistentes de Bodega reciben las necesidades del cliente para dar el servicio de carga liviana	Jefe y Asistentes de Bodega	Necesidades del cliente
Registrar requerimiento	El Jefe y Asistentes de Bodega registran en el formato F-LG-001 Reporte de retiros diarios, el detalle del servicio solicitado	Jefe y Asistentes de Bodega	F-LG-001
Revisión física del vehículo	Dpto. de HSE, revisarán que el vehículo se encuentre en buenas condiciones mecánicas, mediante el check list “Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP” sea este formato interno de la empresa (F-HSE-001) o del cliente. Los carros deben ser revisados antes de cada viaje.	Dpto. de HSE,	Condiciones mecánicas adecuadas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Retirar la carga	Se procede a retirar la carga y llenar la orden de retiro (F-LG-003) en la cual se registra el lugar de retiro, contacto, y el detalle de la carga,	Jefe y Asistentes de Bodega	Orden de retiro F-LG-003
Revisión física de la carga	Dpto. .de HSE, Jefes y Auxiliares de Bodega debe revisar que la carga ubicada en el vehículo se encuentre completamente segura, de encontrarse alguna novedad no se debe permitir la salida mientras este no se encuentre correctamente asegurada.	Dpto. de HSE, Jefes y Auxiliares de Bodegas	Condiciones de ubicación adecuada
Carga express	En el caso de tratarse de carga express se elabora la orden de retiro (F-LG-003). Se trasladan al lugar del cliente y el transportista retira el material, luego regresan a las oficinas de bodega para que les sea entregado las guías de remisión. Y se despacha el material.	Transportista	Carga express
Entregar la carga al destino	Se entrega la carga al destino conforme la Hoja de ruta (F-LG-004). Se procede a hacer firmar las guías de remisión.	Transportistas	Entrega carga express
En el caso de carga	Se registra el requerimiento en el “Reporte de retiros diarios F-LG-001” se	Transportistas	Carga

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
consolidada	emite la “Orden de retiro” (F-LG-003), se retira la carga para luego proceder a almacenar en las Bodegas de la empresa en el caso de ser necesario. Posterior a esto se registra en el formato Recepción y envío de mercadería F-BD-002”	/ Auxiliar de Bodega	consolidada
Almacenar	La carga es almacenada de acuerdo al lugar de destino y al tipo de material. (Ver Instructivo de manejo productos peligrosos IT-HSE-001.	Auxiliares de Bodega	Almacenamiento del material
Despachar	Al finalizar el día se realiza el embarque y su posterior despacho de acuerdo al lugar de destino. Para lo cual se entregan las guías de remisión correspondientes	Asistentes de Bodega	Despacho de mercadería.
Transportar la carga	El transportista deberá verificar que la carga se encuentre correctamente ubicada y segura de acuerdo al tipo de mercadería. Procede a llenar el formato control de carga (F-LG-005), recibe guías de	Transportista	Traslado de la carga

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	remisión y transporta la carga conforme la hoja de ruta (F-LG-004).		
Monitorear los vehículos de caga	<p>El Coordinador de Rastreo Satelital debe monitorear permanentemente el viaje desde su salida hasta la entrega, mediante el formato F-RS-003. “Informe de monitoreo vehículos” En el que debe constar la siguiente información:</p> <p>1.Ubicación del vehículo</p> <p>2. Novedad en el caso de existir (F-RS-005 Novedades y eventos vehículos).</p> <p>En el caso de la noche es de responsabilidad del Guardia de Seguridad realizar el monitoreo y al siguiente día enviar el registro vía correo electrónico al Coordinador de Rastreo Satelital.</p> <p>El transportista deberá informar al Jefe de Bodega o Asistentes de</p>	Coordinador de Rastreo Satelital / Transportista	Situación de la entrega.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	Logística en el caso de que exista alguna novedad.		
Seguimiento de entrega de la carga	El Jefe o Administrador de Bodega debe realizar el seguimiento de la entrega total de la carga de los clientes, verificando la Hoja de Ruta R-LG-004 contra guías de remisión firmadas por el cliente. En el caso de existir novedades se registrará en el mismo formato Hoja de Ruta F-LG-004 y se procederá a tomar las medidas correspondientes mediante el formato “F-MC-01 Solicitud de acción”	Jefe de Bodega / Administrador / Recepción.	Control de entrega
	RETORNO		
	En el caso de que se entregue la carga y el cliente solicite retornar materiales a la ciudad de Quito, el Transportista está en la obligación de aceptar esa mercadería exclusivamente si es con guía de remisión. La cual será almacenada en la Bodega hasta nueva disposición del cliente. Esta mercadería deberá permanecer en un tiempo no mayor a		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	24 horas. De lo contrario se contactará con el cliente para que indique la disposición.		
	Para la entrega de la mercadería se seguirá los pasos indicados anteriormente de acuerdo a su aplicación.		

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento de Bodega	P-BD-001	Bodega	Bodega
Procedimiento de Bodega Pifo	P-BD-002	Bodega Pifo	Bodega Pifo
Procedimiento de Transportistas	P-LG-001	Bodega / Logística	Transportistas
Procedimiento seguridad en las	P-HSE-001	Bodegas	Bodegas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
operaciones de Bodega			
Manual de conducción vehicular	M-HSE-001	Transportistas / Logística / Bodega	Transportistas
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
Instructivo de manejo de productos químicos	IT-HSE-001	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional
Instructivo manejo de montacargas	IT-BD-001	Bodegas	Bodegas
Instructivo Proceso Ensacado de KCL (Potassium Chloride)	IT-BD-002	Bodega Pifo	Bodega Pifo
FORMULARIOS O REGISTROS			
Reporte de retiros diarios	F-LG-001	Logística y Bodega	Logística y Bodega

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Anticipo de viajes	F-LG-002	Logística y Bodega	Logística, Bodega, Contabilidad, Transportista
Orden de retiro	F-LG-003	Bodega	Bodega
Hoja de Ruta	F-LG-004	Bodegas	Transportistas, Bodega y recepción
Hoja Control de Carga	F-LG-005	Transportista	Transportistas / Bodega
Guías de remisión	F-LG-006	Logística y Bodega	Logística y Bodega / Transportistas, Facturación
Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP	F-HSE-001	Mantenimiento / Seguridad y Salud / Bodegas	Mantenimiento / Seguridad y Salud n y Bodegas, Transportistas

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Gestión de viajes	F-HSE-002	Bodega / Mantenimiento / Seguridad y Salud	Transportistas Bodega / Mantenimiento / Seguridad y Salud
Orden de trabajo	F-BD-001	Bodega Pifo	Bodega Pifo
Recepción y envío de mercadería	F-BD-002	Bodegas	Bodegas
Kárdex de mercadería	F-BD-003	Bodegas Pifo	Bodegas Pifo
Facturas	N/A	Contabilidad	Oficinas Sur, Bodegas
Inspección de montacargas	F-MNT-006	Bodegas / Mantenimiento	Bodegas / Mantenimiento
Intercheck	N/A	Bodegas	Bodegas
Informe de monitoreo vehículo	F-RS-003.	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital / Guardia de Seguridad
Novedades y eventos vehículos	F-RS-005	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital / Guardia

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
			de Seguridad
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Lista de chequeo para el transporte de materiales peligrosos / Check list inspección vehicular (Cliente)	N/A	Cliente/Seguridad y Salud	Logística / Seguridad y Salud /Bodega
Guías de remisión del cliente	N/A	Cliente	Cliente/ Transportista
Hojas de seguridad	N/A	Bodega	Bodega/transportista
BL (Detalle de mercadería	N/A	Bodega	Bodega
Pases y Packing list	N/A	Bodega	Bodega

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Jefe de Bodega Jefe de Logística	80%	% Cumplimiento entrega de cargas = Cargas entregadas/ Cargas Planificadas	Mensual	Registro de entregas	N/A
Jefe de Bodega	90%	% Clientes satisfechos = Clientes satisfechos / Clientes atendidos	Anual	Encuestas	N/A

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RASTREO SATELITAL

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Controlar las unidades del transporte de carga, con el fin de precautelar el bienestar de los conductores, unidades y de la empresa, mediante un software de rastreo que permita visualizar en tiempo real la ubicación de las unidades.

PROVEEDORES DEL	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL
------------------------	--------------------------------	---------------------

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PROCESO		PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de Sistema de Rastreo Satelital (Grupo Buscalia) • Jefe de Logística • Instaladores de los Equipos de localización vehicular 	Coordinador Rastreo Satelital	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de HSE • Jefe de Mantenimiento • Jefe de Logística 	
	COLABORADORES DEL PROCESO		
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Adquisiciones • Jefe de Mantenimiento • Jefe de Logística • Guardias nocturnos Bodegas 		

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Coordinador de Rastreo Satelital	1	Administrar, coordinar y controlar el Sistema de Rastreo Satelital
Responsable de Adquisiciones	1	Proveer de los equipos de Rastreo Satelital

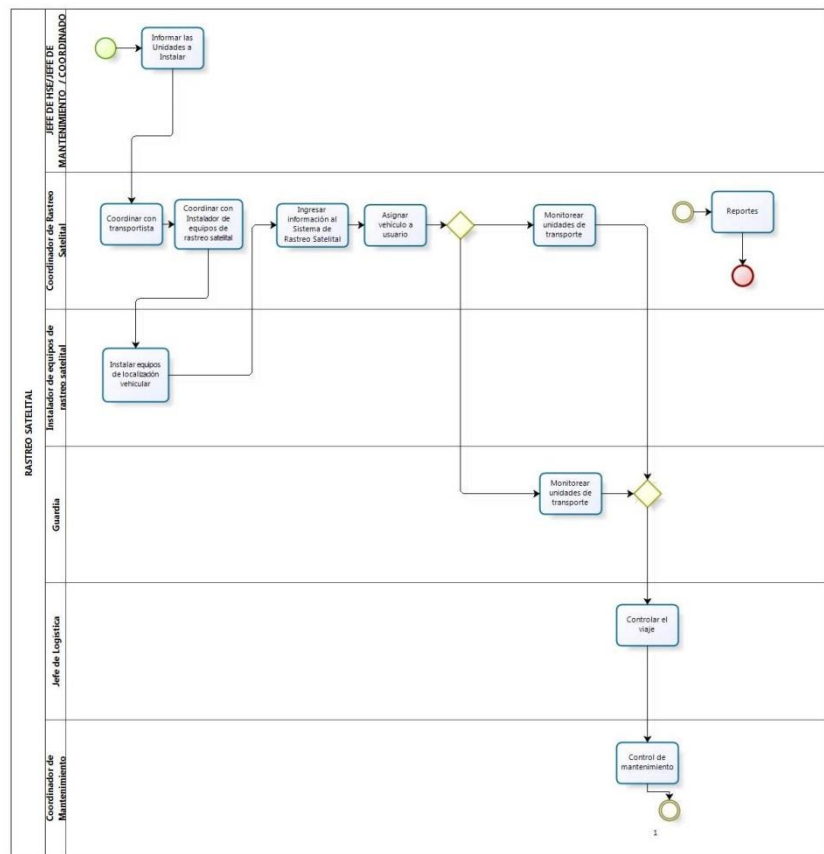
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Jefe de Logística	1	Controlar el buen funcionamiento del Sistema Satelital
Guardias	1	Monitoreo nocturno de las unidades de transporte
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Sistema de Rastreo Satelital con licencia, vía internet, servidor, página web	
COMUNICACIÓN	Sistema sms gprs (movimiento de datos mediante telefonía celular) Sms paralización de vehículo. Celular, teléfono, correo electrónico	
EQUIPOS	Botón de pánico, Equipos de localización vehicular. Computadores	
OTROS	n/a	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Responsable de Adquisiciones Jefe de HSE	Unidades de transporte que requieren instalación de Sistema de Rastreo Satelital	
2. PROCEDIMIENTO		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

FLUJOGRAMA

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Informar las Unidades a Instalar	Jefe de HSE, Jefe de Mantenimiento y Coordinadores informan a Coordinador de Rastreo Satelital, que unidad de transporte va a ser controlado en el Sistema de Rastreo Satelital, indicando el nombre del Conductor o dueño del transporte, y la fecha en que debe ser instalado vía correo electrónico	Jefe de HSE, Jefe de Mantenimiento, Coordinadores	Unidades de transporte con Rastreo Satelital
Coordinar con el transportista	Se coordina con el conductor de la unidad de transporte, el día y hora en que se realizará la instalación del Sistema de Rastreo Satelital vía telefónicamente.	Coordinador de Rastreo Satelital	Coordinación con el Conductor
Coordinar con Instalador de Equipos de localización vehicular	Coordinador de Rastreo Satelital, procede a llamar al Instalador de Equipos de localización vehicular para coordinar la fecha y hora en que debe asistir a la empresa a instalar los equipos mencionados	Coordinador de Rastreo Satelital	Coordinación con Instalador

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Instalar los Equipos de localización vehicular	<p>El Instalador, procede a colocar los equipos de localización vehicular de acuerdo a lo informado por parte del Coordinador de Rastreo Satelital.</p> <p>El Coordinador de Rastreo Satelital, procede a registrar en el Formato Registro de Equipos de rastreo satelital F-RS-001, el número de placa del vehículo, número de SIM CAR, Número de celular del chip, IMEI (número único del equipo), Número de serie del equipo, Dueño del Vehículo, Conductor del Vehículo, en el caso de ser vehículo que no pertenece a la empresa el valor del servicio, fecha de instalación, detalle del cobro u observación.</p> <p>Luego procede a descargar en el kardex de Equipo de localización vehicular (F-RS-002). Ubicando fecha de entrada y salida de cada equipo.</p>	Instalador de Equipos de localización vehicular	Unidad de transporte instalado el Equipo de localización vehicular

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Ingresar información al Sistema de Rastreo Satelital	En el Sistema de Rastreo Satelital se reasigna el nombre del nuevo usuario. Se procede a ingresar la información en la página web del Sistema de Rastreo Satelital, Nombre del Vehículo, Alias para ser SMS, velocidad máxima que debe ir (Leyes de tránsito del Ecuador), precio del combustible, consumo de combustible, kilometraje estimado, lectura manual de kilometraje.	Coordinador de Rastreo Satelital	Información disponible
Asignar vehículo a usuario	El proveedor de rastreo satelital en caso de que el vehículo pertenezca a un particular se creará un usuario y se le asignará el respectivo vehículo o vehículos. El Coordinador de Rastreo Satelital le asigna el vehículo o vehículos correspondientes.	Coordinador de Rastreo Satelital	Vehículo disponible
Monitorear	El Coordinador de Rastreo Satelital (día) y Guardias (noche)	Coordinador de Rastreo	Control de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
unidades de transporte	<p>debe controlar el Sistema de Rastreo Satelital, verificando y registrando el movimiento del vehículo una vez en el caso del día y cada hora en el caso de la noche. Observando que el Equipo de localización vehicular esté en funcionamiento. Debe registrar en el formato F-RS-003 Informe de monitoreo de vehículos (nocturno) F-RS-004 Informe de monitoreo vehículos (diurno)</p> <p>En caso de asaltos:</p> <p>El conductor accionará el botón de pánico y el coordinador de Rastreo Satelital verificará vía telefónica la seguridad física del conductor, si el conductor está fuera de peligro se procede a paralizar el vehículo. Se llama a la policía más cercana del lugar del percance para apoyo y captura y de ser necesario contactarse con la Cruz Roja (Tarjeta teléfonos de emergencia). Cuando existen este tipo de eventos se los registra en el formato</p>	Satelital Guardias	Unidades de transporte

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>Novedades y eventos Vehículos F-RS-005.</p> <p>En caso de que el botón de pánico no pueda ser activado: El Coordinador de Rastreo Satelital y los Guardias debe reportar cualquier anomalía en la ruta establecida. Se procede a contactar vía telefónica al Conductor y se solicita información a otros compañeros que se encuentren cerca para confirmar o descartar la posibilidad de que está siendo asaltado.</p> <p>En el caso de ser afirmativo se procede a confirmar que el conductor esté fuera de peligro de ser así se paraliza el vehículo.</p> <p>Se llama a la policía más cercana del lugar del percance para apoyo y captura y de ser necesario contactarse con la Cruz Roja.</p> <p>Tarjeta teléfonos de emergencia.</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>El Coordinador de Rastreo Satelital debe informar a Gerencia, Jefe de HSE y Jefe de Logística lo sucedido para su conocimiento.</p> <p>Coordinador de RS indica a otro Conductor de vehículo o en el caso de ser necesario a la Jefatura de Logística, Jefatura de HSE o Jefe de Mantenimiento para que se acerque a la unidad con los policías y al lugar donde se encuentra la carga en el caso de que haya sido robado.</p> <p>Se recupera el vehículo y la carga, con la ayuda de la fuerza pública y policías.</p> <p>En caso de accidente los Conductores comunican vía telefónicamente el accidente sucedido al Jefe de HSE y Logística el cual requerirá información al Coordinador de RS sobre el lugar exacto en donde se accidento para que procedan a ayudar.</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Controlar el viaje	El jefe de Logística, controla que los vehículos sigan su curso normal de viaje, de acuerdo a las instrucciones que deben realizar. De forma visual mediante el software BUSCAMAN	Jefe de Logística	Control de viajes
Control de mantenimiento	El jefe de mantenimiento controla el kilometraje de los vehículos para el respectivo mantenimiento mediante el software BUSCAMAN.	Coordinador de Mantenimiento	Mantenimiento
	REPORTES		
Emitir reportes	Semanalmente el Coordinador de RS procede a bajar el informe del sistema de todas las unidades y se envía mediante mail a Jefe de HSE, Jefe de Logística y Gerencia General para control de las unidades. La información es la siguiente: 1er. Reporte. Reporte diario por parte de los Guardias y del Coordinador de Rastreo Satelital.	Coordinador de Rastreo Satelital	Reportes

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>Reporte semanal para controlar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de conducción y descanso - Distancia recorrida - Exceso de velocidad - Consumo de combustible - Ubicación exacta de los vehículo (lunes) <p>El Coordinador de Rastreo Satelital, Guardia, Jefe de Bodega, Jefe de Logística y Jefe de Mantenimiento detectan si existe exceso de velocidad proceden a llamar la atención a los conductores.</p>		
	FALLAS DE EQUIPO		
Detectar fallas	Coordinador de RS, detecta fallas en los equipos de localización	Coordinador de Rastreo	Identificación

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	vehicular, a través del Sistema de Rastreo Satelital. También pueden informar Jefe de Logística y Jefe de Mantenimiento	Satelital	fallas
Reparar equipo	Coordinador de RS, envía una solicitud de revisión del Equipo, vía correo electrónico indicando placa y nombre del Conductor; el proveedor verifica primero si es falla lógica (del Sistema) o si es falla mecánica se procede a cambiar el dispositivo lo más rápido posible, el cual es enviado a reparación mediante el formato F-MNT-004 Orden de trabajo y mantenimiento de vehículos” Una vez que se realiza la reparación, el trabajo se lo registra en el formato (F-MNT-005) “Registro de mantenimiento de otros equipos”, se ingresa en el kardex y se recibe la factura.	Proveedor	Equipo en buenas condiciones
	RESPALDOS DE INFORMACIÓN		
Respaldar	Cada mes se respalda los informes del Sistema de Rastreo	Coordinador de Rastreo	Disposición de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
información	Satelital en un disco externo. Además esta información dispone Gerencia, Jefe de Logística y Jefe de HSE.	Satelital	información
	CLAVES DE INGRESO		
	Las claves del software lo dispone Gerencia, Jefe de Logística, Jefe de HSE, Jefe de Mantenimiento y Coordinador de Rastreo Satelital. Y los conductores que tienen vehículos y no son de la empresa, tienen una clave, pero únicamente pueden ver su vehículo.		
3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
Manual del Usuario manejo del	N/A	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Sistema de Rastreo Satelital			
FORMULARIOS O REGISTROS			
Registro de equipos de rastreo satelital	F-RS-001	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital
Kardex de equipo de localización vehicular	F-RS-002	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital
Informe de monitoreo de vehículos (nocturno)	F-RS-003	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital
Informe de monitoreo de vehículos (diurno)	F-RS-004	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital
Novedades y eventos Vehículos F-RS-005.	F-RS-005	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital
Orden de trabajo y mantenimiento de vehículos	F-MNT-004	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción		Responsable	Producto /Servicio
Registro de mantenimiento	F-MNT-005	Rastreo Satelital	Rastreo Satelital	
DOCUMENTACIÓN EXTERNA				

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
}	70%	% vehículos instalados dispositivos de localización vehicular	Semestral		
	100%	% cumplimiento plan de capacitación	Semestral		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

		personal de apoyo			
	100%	% personal que realiza el control de rastreo satelital	Trimestral		

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO

22.1. Objetivo
Determinar la forma de proceder para realizar el mantenimiento de los vehículos y demás equipos necesarios para el servicio que otorga la empresa.

22.2. Alcance
El presente instructivo será aplicado a todos los bienes que la empresa utilice dentro de su actividad como prestadora de servicios logísticos y transporte de carga, tales como, vehículos, equipos e infraestructura.

22.3. Responsable
<p>Es responsabilidad del Coordinador de Mantenimiento dar a conocer el presente instructivo a todos los involucrados así como de garantizar su cumplimiento para evitar situaciones que puedan paralizar el normal desenvolvimiento de las operaciones, comprometiendo significativamente los activos de la compañía y poniendo en riesgo la seguridad y la salud de las personas y el medio ambiente.</p> <p>Es responsabilidad de todo el personal que labora en Natranscom Cía. Ltda. utilizar los equipos y bienes proporcionados para el desarrollo de sus actividades, en forma adecuada, cumpliendo con todas las recomendaciones y observaciones establecidas en el plan y el presente instructivo con el fin de garantizar las operaciones de la compañía en forma segura y eficiente.</p>

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

La gerencia brindará todos los recursos necesarios al Dpto. de Mantenimiento a fin de que se pueda cumplir con lo estipulado en el presente instructivo.

22.4. Definiciones

- ✓ **Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de instalaciones, vehículos y demás equipos mediante realización de revisión y seguimiento que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad
- ✓ **Mantenimiento correctivo:** Es aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

22.5. Descripción

1.- VEHÍCULOS

-Sistema eléctrico.

Generación y almacenamiento.- Son todos los componentes que proporcionan al vehículo la energía necesaria para su funcionamiento (Baterías, alternador, motor de arranque, fusibles, cableado)

Baterías.- Se deberá rotar las mismas en periodos de 30 a 40 días, limpiando sus bornes y revisando que el nivel de agua destilada en cada uno de los vasos, sea el adecuado.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Se reemplazarán las baterías cada 15 meses aproximadamente previa verificación del estado de carga.

Alternador.- Se deberá comprobar el estado de las escobillas, el regulador de tensión, cambio de rodamientos, con una frecuencia anual.

La comprobación de la carga en el alternador se realizara cada 4 meses para verificar su adecuado desempeño.

Motor de arranque.- Verificar el estado de las escobillas, y su estado general incluyendo la limpieza y engrasada de bocines, piñones y cambio de rodamientos cada año.

Fusibles.- Consiste en destapar la caja de fusibles y realizar la limpieza de los mismos comprobando un ajuste adecuado dentro de los porta fusibles. Realizar esta actividad cada 2 meses.

Sistema de iluminación.- El sistema integro de iluminación (externo e interno) se deberá revisar cada 15 días en lo relacionado a la limpieza y ajuste de los bombillos y boquillas, independientemente de las inspecciones que se hagan al vehículo antes de cada viaje y luego de los descansos programados en la ruta.

El sistema a ser revisado comprende lo siguiente:

- Luces de Stop
- Luces direccionales
- Luces y alarma de reversa.
- Luces medias y altas
- Luces en el interior de la cabina y tablero de instrumentos.

-Sistema de control.- Implica la revisión y limpieza de todos los sensores con el fin de garantizar un correcto funcionamiento de los sistemas de control de:

- Temperatura
- Presión de aire

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- Nivel de combustible
- Velocímetro
- Tacómetro
- Frenos (ABS)

Esta revisión se debe realizar cada 5000 +- 1000 Km incluyendo estas actividades dentro del mantenimiento express que se realizan en los talleres autorizados para el efecto.

-Sistema mecánico

Son todos los componentes que proporcionan al vehículo su perfecto funcionamiento (motor, caja transmisión, suspensión y dirección, frenos, carrocería)

Motor. Se deberá realizar los mantenimientos preventivos cada 5000 +-1000 km. En otros casos a los 11000 +- 1000 de acuerdo al tipo de vehículo y al tipo de aceite que se utilice, incluye este mantenimiento, el cambio de aceite y filtro, cambio de filtros de combustible, cambio / limpieza de filtros de aire, inspección de bandas o correas, niveles de fluidos, chequeo de la bomba de inyección.

Caja y Transmisión. Los cambios de aceite periódicos en la caja y transmisión

Se deberá realizar cada 30.000 o 60.000 +- 5000 kilómetros de acuerdo al tipo de vehículo y el tipo de aceite que se utilice. Hay que tener cuidado con la viscosidad del aceite que se coloque tomando en cuenta que se verifiquen los niveles y siempre se mantengan sin faltantes. Las transmisiones manuales y los diferenciales de los vehículos están diseñadas para proveer un mínimo de 500,000 kilómetros sin reparaciones por lo tanto el mantenimiento no incluye desmontar las mismas, mientras no sobrepase el kilometraje indicado por el fabricante o se presenten daños o señales de desgaste en las partes internas de la caja y transmisión.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Suspensión y Dirección. Es el conjunto de elementos que absorben las irregularidades del terreno por el que se circula para aumentar la comodidad y el control del vehículo. El sistema de suspensión actúa entre el [chasis](#) y las [ruedas](#), las cuales reciben de forma directa las irregularidades de la superficie transitada se debe realizar la revisión periódica los amortiguadores rotulas, terminales, pines y bocines cada 25000 km. y cambiarlos cada 60000 +- 10000 km .

Verificar el estado y nivel del aceite hidráulico de la dirección y controlar que el juego en la caja de la dirección se encuentre dentro de los parámetros normales.

Frenos. Limpieza y revisión de Tambores y disco estado de las zapatas regular frenos cada 5000 +- 1000 Km. En los otros casos 11000 +- 1000 km de acuerdo al vehículo. Revisar el estado de las manzanas así como también la grasa de las mismas verificar la carga del compresor (purgar, inspeccionar las cañerías, y el mantenimiento preventivo del secador). Inspeccionar los ajustadores de tensión en los frenos de leva en “S”. Estacionar el vehículo en terreno nivelado y acuñe las ruedas para impedir que el vehículo se mueva. Quitar los frenos de estacionamiento para que pueda mover los ajustadores de tensión. Si un ajustador de tensión se mueve aproximadamente más de una pulgada donde la varilla de empuje se une al mismo, probablemente necesita ser ajustado. Ajustar y verificar los ajustadores de tensión.

Neumáticos. Son una de las partes esenciales en el comportamiento del vehículo ya que son los que transmiten y retienen el movimiento del mismo.

Es esencial para un comportamiento correcto de los neumáticos que estén inflados a la presión recomendada por la marca fabricante.(115 PSI) Si los neumáticos tienen más presión de la debida se suele reducir la vida de los amortiguadores, un mayor desgaste de los neumáticos y

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

una menor adherencia a la carretera, mientras que si están bajos de presión se pierde estabilidad y al aumentar el rozamiento con la carretera el consumo de combustible se incrementa.

El mínimo legal de profundidad en el relieve o labrado de los neumáticos es de 1,6 milímetros, aunque los expertos recomiendan cambiarlos incluso antes, aproximadamente cuando llegue los 3 milímetros. Por lo tanto los neumáticos se deberán reemplazar cuando la profundidad del labrado haya llegado a esta medida.

La alineación de la dirección es correcta cuando las cuatro llantas coinciden con unos valores de fábrica para cada modelo concreto. Es recomendable realizar esta alineación cada 20000 kilómetros o cuando se detecte vibración excesiva en la dirección o un desgaste irregular de los neumáticos.

Adicionalmente se deben cambiar los neumáticos cuando presenten deterioros, bien sea por cortes, abombamientos, desgastes irregulares interna y/o externamente.

2. MONTACARGAS.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Se lo realiza de acuerdo a la carga de trabajo; con normalidad los **cambios de aceite y filtros** se los hace de acuerdo a horas de trabajo en periodo de 300 horas aproximadamente o su equivalente en tiempo; es decir 90 días. Lo que ocurra primero

En el caso de realizar **cambios de aceite en todo el sistema hidráulico, caja y transmisión** esto se lo debe realizar en un periodo de 1200 horas y esto nos da en un tiempo aproximado de un año.

Para la realización de un **ABC** de motor se lo debe realizar en un periodo de 600 horas y esto nos da en un tiempo aproximado de 6 meses.

En este mantenimiento se realiza los siguientes pasos detallados a continuación.

2.1 Motores a gasolina. Lavada de carburador, limpieza y calibración de bujías, Cambio filtros de combustible limpieza / cambio de filtro de aire.

2.2 Motores diesel. Cambio filtros de combustible, limpieza / cambio de filtro de aire.

Para el mantenimiento de Baterías, Motores de arranque y Alternadores. Se los realiza de igual manera que se los hace en los vehículos.

2.3 Llantas. Normalmente su durabilidad en el caso de las que llevan tubo, las traseras tienen una durabilidad de 6 meses y las delanteras de un año, en el caso de las macizas su durabilidad puede alargarse o ser menor de acuerdo al terreno donde este trabajo, estos tiempos son los más aproximados.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Los operadores deben realizar diariamente la inspección del montacargas de acuerdo al formato F-MNT-006. En el caso de que exista novedades debe informar al Supervisor inmediato para que pueda gestionar con el Dpto. de Mantenimiento.

3. BOMBAS CENTRIFUGAS PARA TANQUEO.

3.1 En este tipo de bombas se debe realizar la limpieza y comprobación de su funcionamiento en el retorno de cada trabajo realizado, ya que con esto se garantiza que no existan inconvenientes al iniciar un nuevo tanqueo.

3.2 Mantenimiento de la turbina. Esto se lo debe realizar cuando luego de probar la bomba **no** se obtiene la presión adecuada; o en el caso de existir fugas se debe proceder al cambio de sello mecánico este sello debe ser de un material especial debido al químico con que trabaja (Vitón, Carbón, Silicio) .

3.3 Bombas a diésel. Los cambios de aceite se deben realizar cada 3 meses al igual con el filtro de depurador.

El ABC se lo realiza 1 vez por año. Esto comprende en lavar el tanque de combustible / lavada y calibración del inyector.

En el caso de daños en el sistema de arranque el mantenimiento se realiza engrasando el espiral y cambio del cordón, en periodos normales de 3 meses.

3.4 Bombas eléctricas. En este caso los motores se los realiza el cambio de rodamientos y carbones una vez por año.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Los sellos mecánicos se reemplazarán en el caso de las bombas eléctricas cada año o cuando éstos presenten daños.

El sistema eléctrico de las bombas se revisará cada mes, el cual se debe abarcar la revisión del cableado, interruptores, y botoneras.

4.- Equipo de protección personal EPP`s

Se proporcionará a todos los conductores el EPP`s necesario para realizar sus actividades, los mismos que cumplirán con las especificaciones técnicas que garanticen la seguridad física de los conductores y que deberán ser mantenidos y usados por los mismos en condiciones adecuadas de acuerdo al riesgo al que estén expuestos y en base al procedimiento establecido por la compañía para tal efecto.

4. Referencias a otros Documentos			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Plan de Calidad de Mantenimiento	PC-MNT-01	Mantenimiento	Coordinador de Mantenimiento

5. Anexos
Ninguno

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO	Mantener las unidades de transporte, equipos e instalaciones en buenas condiciones para una correcta funcionalidad y operatividad, mediante un adecuado mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de dar un servicio óptimo al cliente.	
PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos (Talleres, Ferreterías, Almacenes de repuestos, entre otros) 	Coordinador de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Transportistas y operadores • Jefe de Logística • Jefe de HSE
	COLABORADORES DEL PROCESO	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Coordinador de Mantenimiento	1	Administrar el mantenimiento preventivo y correctivo de las Unidades de Transporte, equipos e infraestructura
Contabilidad	1	Disposición de recursos económicos
Mecánicos	1	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo
Transportistas y operadores	5 internos	Información sobre estado mecánico de las Unidades de transporte y bombas de tanqueo
Jefes de Bodega	2	Informar las necesidades de mantenimiento y colaborar para su realización.
Mensajero	1	Realizar los trámites de documentación necesaria para la operatividad de las unidades de transporte.
TECNOLOGÍA	Internet, Computadoras	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresoras	
OTROS	Herramientas básicas de mecánica	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	

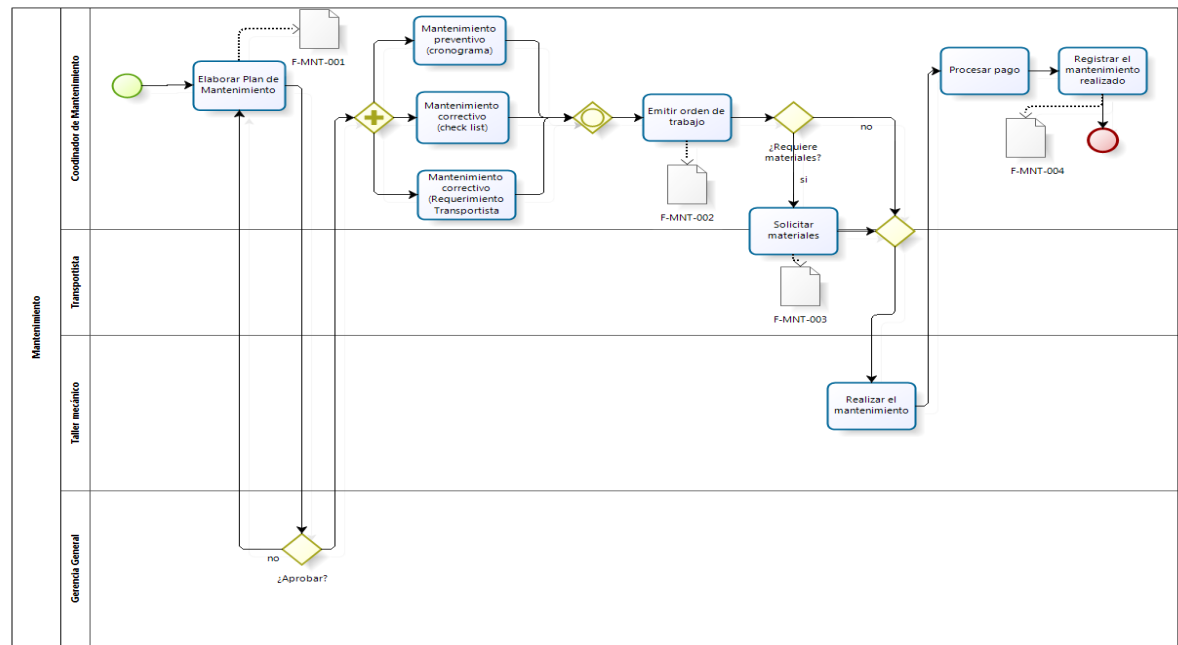
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Transportistas y operadores	Estado mecánico de las unidades de transporte y bombas de tanqueo y montacargas
Jefes de Bodega	Requerimiento de mantenimiento de equipos e infraestructura

NATRANCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

2. PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Elaborar Plan de mantenimiento	<p>El Plan de Mantenimiento de unidades de transporte y montacargas se lo realiza en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones del fabricante - Kilometrajes recorridos y/o horas trabajadas <p>En el caso de las bombas de tanqueo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En base a la frecuencia de operación (semanal) <p>En el caso de infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a la necesidad <p>Se detalla los equipos, descripción del mantenimiento a realizarse y fecha o período que corresponde. F-MNT-001.</p>	Coordinador de Mantenimiento	Plan de Mantenimiento
Aprobación del Plan de Mantenimiento	<p>El Gerente General revisa el Plan de mantenimiento y en el caso de estar de acuerdo lo aprueba, de lo contrario el Coordinador de Mantenimiento lo corrige y nuevamente lo envía al Gerente</p>	Gerente General	Plan de Mantenimiento

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

	General para su respectiva aprobación.		aprobado
Emitir orden de trabajo	<p>En el caso de tratarse del mantenimiento preventivo se procede de acuerdo al cronograma establecido. Si se trata del mantenimiento correctivo, se lo detecta mediante requerimiento directo del Transportista, operadores o Jefes de Bodega y por chequeo frecuente del estado de los vehículos mediante el check list “Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP tanto interno como del cliente en el caso de que aplique F-HSE.001</p> <p>Para proceder a cualquier de los dos tipos de mantenimiento correctivo o preventivo se emite “orden de trabajo y mantenimiento de vehículos” F-MNT-002, en la que se detalla el tipo de mantenimiento que se va a realizar, el cual es enviado al taller mecánico calificado (F-AD-004 Listado de proveedores aprobados- mantenimiento) para su respectivo trabajo. En el caso de que no se disponga en ese momento de un proveedor</p>	Coordinador de Mantenimiento	Requerimiento de mantenimiento

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

	calificado, se requerirá el servicio de otro haciendo un seguimiento y evaluación mínimo de tres ocasiones en las que se dio el servicio, para posteriormente ser incluido en el listado de proveedores aprobados.		
Solicitar materiales	En el caso de requerir algún material que no disponga el taller, se emitirá la “Solicitud de Materiales y repuestos”, F-MNT-003 el cual es aprobado por parte del Coordinador de Mantenimiento y entregado por el transportista al Almacén.	Transportista Coordinador de Mantenimiento	Materiales necesarios para el mantenimiento
Realizar el mantenimiento	El taller mecánico procede a realizar el trabajo o mantenimiento requerido, posterior a esto emite la factura correspondiente al servicio prestado	Taller mecánico	Mantenimiento realizado
Procesar pago	El Coordinador de Mantenimiento procesa la factura, revisando que el valor sea el adecuado y emite la retención en la fuente a ser entregada a la Gerencia General para su aprobación para luego ser enviado a Contabilidad.	Coordinador de Mantenimiento	Cancelación de factura de servicios

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Registrar el mantenimiento realizado	Se debe registrar el mantenimiento realizado en el formato “Registro de mantenimiento vehículos” F-MNT-004. “Registro de mantenimiento otros equipos” F-MNT-005 o mediante el “Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP tanto interno como del cliente en el caso de que aplique F-HSE.001	Coordinador de Mantenimiento	Registro de mantenimiento
--------------------------------------	--	------------------------------	----------------------------------

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
N/A	N/A	N/A	N/A
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
Instructivo de mantenimiento	IT-MNT-001	Mantenimiento	Mantenimiento
FORMULARIOS O REGISTROS			

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Plan de Mantenimiento	F-MNT-001	Mantenimiento	Mantenimiento
Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia (interno)	F-HSE-001	Mantenimiento / Seguridad y Salud / Bodegas	Mantenimiento / Seguridad y Salud n y Bodegas, Transportistas
orden de trabajo y mantenimiento de vehículos	F-MNT-002	Mantenimiento	Mantenimiento. Transportistas
Listado de proveedores aprobados	F-AD-004	Adquisiciones. Mantenimiento	Adquisiciones. Mantenimiento
Solicitud de Materiales y repuestos	F-MNT-003	Mantenimiento	Mantenimiento. Conductores
Registro de mantenimiento vehículos	F-MNT-004	Mantenimiento	Mantenimiento
Registro de mantenimiento	F-MNT-005	Mantenimiento	Mantenimiento

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
otros equipos			
Inspección diaria de montacargas	F-MNT-006	Mantenimiento	Mantenimiento / Operadores / Jefes de Bodega
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia (cliente)	N/A	Mantenimiento / Seguridad y Salud / Bodegas	Mantenimiento / Seguridad y Salud n y Bodegas, Transportistas

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Coordinador de Mantenimiento	80%	% vehículos controlados	mensual	Registro de mantenimiento	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

		(Vehículos reparados/Total vehículos reportados)			
Coordinador de Mantenimiento	90%	% cumplimiento de plan de mantenimiento	mensual	Plan y registro de mantenimiento	N/A

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

15. Objetivo

Proporcionar las herramientas y conocimientos adecuados que le permita al colaborador el desarrollo continuo de sus capacidades y habilidades, para su buen desempeño y compromiso dentro de la organización

16. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento obligatorio, bajo responsabilidad de todos quienes conforman la organización.

17. Responsable

La detección de necesidades de capacitación es de responsabilidad de los jefes inmediatos superiores.

La planificación de la capacitación es de responsabilidad de la Jefatura de Recursos Humanos.

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

El cumplimiento y obligación a la asistencia de las capacitaciones planificadas son de responsabilidad de todo el personal.

18. Definiciones

- ✓ **Plan de capacitación:** Documento en donde consta los eventos o cursos a impartirse, horas, fechas, instructor y costos a invertir.
- ✓ **Detección:** Identificar la necesidad en base al cumplimiento de un objetivo.

19. Descripción del Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL		
1. Detectar necesidades de	Para determinar el Plan de Capacitación (F-RRHH-010) se debe	Jefe de área	Necesidades de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
capacitación	establecer las necesidades por cargos y áreas. Para lo cual se llena el formato “Detección de necesidades de capacitación” (F-RRHH-C-011). Se identifican las actividades principales que el colaborador realiza y los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el cumplimiento de las mismas, en donde se evaluará si el empleado posee fortalezas o aspectos por mejorar. En el caso de tratarse de aspectos por mejorar tales como conocimientos específicos o complementarios a su tarea,		capacitación

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>experiencias no completadas o habilidades aún no desarrolladas, se identificará la capacitación requerida. En el caso de tratarse de fortalezas, se realizará un análisis identificándolo como un potencial instructor interno.</p> <p>Otra fuente donde se procederá a detectar las necesidades es mediante los resultados de la evaluación de desempeño y resultados o novedades presentados en actividades operativas y administrativas.</p>		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
2.Analizar y validar necesidades de capacitación	Jefe de Recursos Humanos analiza y valida la información conjuntamente con el Jefe inmediato, los puestos, objetivos actuales de la compañía y del personal en cuanto a la necesidad de la capacitación y la factibilidad de que ésta se dé.	Jefe de Recursos Humanos Jefe de área	Factibilidad de la capacitación
3.Verificar presupuesto	Se verifica con el Gerente General el presupuesto destinado para la capacitación anual, estableciendo prioridad en la realización de los cursos.	Jefe de Recursos Humanos Gerente General	Presupuesto Capacitación
4.Elaborar	Una vez validada las necesidades de	Jefe de	Plan de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Plan de capacitación anual	capacitación, se elabora el “Plan de Capacitación anual” (F-RRHH-010) Se establecen los temas, participantes, instructores, número de horas, fechas de capacitación estimadas y costos de los mismos.	Recursos Humanos	capacitación anual
5.Aprobar del Plan de Capacitación	El Gerente General revisa el Plan de capacitación y de acuerdo a la disponibilidad y presupuesto de la organización lo aprueba. En el caso de que lo apruebe se continua con el proceso, de lo contrario se replantea el plan de capacitación.	Gerente General	Plan de capacitación aprobado

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
6.Organizar la capacitación	<p>Se busca los proveedores o facilitadores de capacitación, sean estos internos o externos. En el caso de ser externos se solicita una propuesta tanto económica como técnica, la cual indica temario, tiempos, fechas y de ser necesario resumen del currículo de los facilitadores.</p> <p>Esta propuesta es enviada al Jefe de área inmediato quien en el caso de estar de acuerdo dará su visto bueno.</p> <p>Se establecen fechas, horas, lugar, sea que éste se lo realice en las</p>	<p>Asistente de Recursos Humanos</p> <p>Jefe de área</p>	Logística de la capacitación

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>instalaciones de la empresa o fuera de ella. Se citará al personal que asistirá a la capacitación.</p> <p>En el caso de capacitación en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, quien coordinará es el Jefe de Seguridad y Salud</p> <p>En el caso de facilitadores internos se designa aquel que posea la competencia necesaria para realizarlo. Se coordinará la logística necesaria como sala, equipos, alimentación, material didáctico, entre otros.</p>	<p>Jefe de Seguridad y Salud</p>	

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
7.Firmar convenio de capacitación	Si se trata de una capacitación que sobrepase el valor de \$ 500, el participante debe firmar el “convenio de capacitación” (F-RRHH-012) y se lo archivará en su carpeta personal.	Colaborador	Convenio de capacitación
8.Recibir la capacitación	Se ejecuta el plan de capacitación. En el caso de ser externa, el proveedor deberá entregar los certificados de aprobación o participación. Si se trata de capacitación interna se deberá registrar la misma en el formato “Registro de capacitación del personal” (F-RRHH-013). Además se	Colaborador	Registro de capacitación recibida

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>elabora el certificado de aprobación o participación.</p> <p>El colaborador deberá entregar a Recursos Humanos una copia del certificado o constancia de la capacitación recibida, para archivarla a su carpeta personal.</p>		
9.Rendir evaluación de conocimientos	Al finalizar el curso o actividad, el Asistente de Recursos Humanos, le hará rendir al colaborador rendirá una evaluación escrita (cuando sea aplicable), para demostrar si adquirió los conocimientos solicitados en el	Asistente de Recursos Humanos	Evaluación de conocimientos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>objetivo.</p> <p>En el caso de tratarse de una capacitación externa, el proveedor será quien determine el nivel de aprobación.</p> <p>Si se trata de una capacitación interna, su calificación mínima deberá ser el 75%, de lo contrario se analizará su causa y de ser el caso se reforzará la capacitación.</p>		
10.Retroalimentar resultado de la	En el caso de tratarse de una capacitación externa, el empleado retroalimentará sobre el desarrollo	Colaborador	Resultados de la capacitación

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
capacitación	<p>de la misma, es decir si cumplió con sus expectativas.</p> <p>Si se trata de una capacitación interna, el colaborador debe llenar la "Encuesta de satisfacción de la capacitación" (F-RRHH-014), con el fin de conocer si ésta fue adecuada en cuanto a temas, instructores, logística, etc.</p> <p>El Asistente de Recursos Humanos procesará los resultados de las encuestas, si se obtiene un nivel menor al 75% se tomarán las acciones correctivas pertinentes.</p>		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
11.Evaluar la efectividad e impacto de la capacitación	Una vez realizada la capacitación, posteriormente a los 3 meses se evalúa la efectividad e impacto de la misma, evidenciándolo en la mejora del desempeño del colaborador mediante el formato “Evaluación de desempeño” (F-RRHH-009) y el formato “Evaluación de la efectividad e impacto de la capacitación” (F-RRHH-0015).	Jefe de Recursos Humanos / Jefe de área	Efectividad e impacto de la capacitación
12.Transmitir capacitación al personal	En el caso de que la capacitación recibida fuera efectiva, el colaborador debe transmitir el	Colaborador	Conocimiento difundido

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	conocimiento adquirido al personal que le compete conocer del tema.		
13.Elaborar informe de cumplimiento de capacitación	El Jefe de Recursos Humanos, evaluará el cumplimiento del plan de capacitación anual, identificando aquellos que no se cumplieron y su causa y en el caso de ser necesario re-planificar para el siguiente año. Será presentado al Gerente General.	Jefe de Recursos Humanos	Cumplimiento de capacitación
Cursos abiertos fuera del Plan de capacitación	En el caso de tratarse de una capacitación fuera del Plan anual, el Jefe de área llena el formulario "Solicitud de capacitación" (F-RRHH-016), en el que detalla los	Jefe de área Gerente General	Aprobación cursos abiertos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	datos y justificación de la misma. La Gerencia General aprueba la solicitud. A continuación se sigue el mismo proceso considerando desde el punto 6 al 12.		

20. Referencias a otros Documentos

DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Plan de Calidad de Recursos Humanos	PC-RRHH-01	Recursos Humanos	Recursos Humanos Jefes de áreas

21. Documentos relacionados

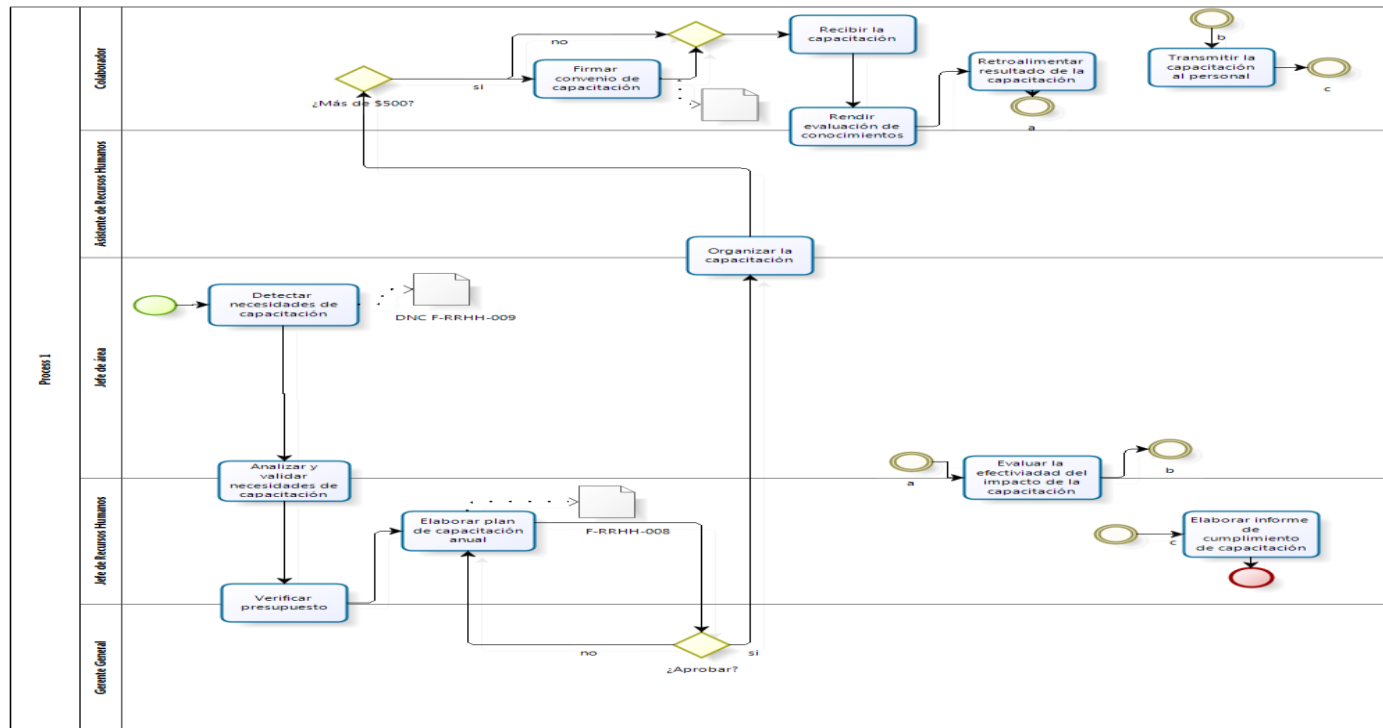
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

- F-RRHH-010 Plan de Capacitación
- F-RRHH-011 Detección de necesidades de capacitación
- F-RRHH-012 Convenio de capacitación
- F-RRHH-013 Registro de capacitación del personal
- F-RRHH-014 Encuesta de satisfacción de capacitación
- F-RRHH-015 Evaluación de la efectividad e impacto de la capacitación
- F-RRHH-016 Solicitud de capacitación

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

22. Anexos
FLUJOGRAMA PROCESO CAPACITACIÓN

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

OBJETIVO DEL PROCESO	Seleccionar el personal idóneo que cumpla con los perfiles requeridos para el desarrollo de sus funciones de manera eficaz y eficiente. Contribuir para su buen desempeño dentro de la organización; de tal manera que se cuente con colaboradores motivados, capacitados y comprometidos.
-----------------------------	--

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de prensa. Agencias de empleo y otros medios de comunicación • Jefes de áreas 	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal
	COLABORADORES DEL PROCESO	

RECURSOS PARA EL PROCESO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Jefe de Recursos Humanos	1	Responsable del proceso Selección de los colaboradores de acuerdo al perfil establecido Establecer el Plan de Capacitación de los colaboradores
Asistente de Recursos Humanos	1	Preseleccionar a los colaboradores de acuerdo a requerimientos. Colaborar en lo que se dispone dentro del proceso de Recursos Humanos
Jefe de área	De acuerdo a las áreas existentes en la empresa	Entrevistar a la terna final de candidatos y tomar la decisión de la selección final. Evaluar al colaborador Inducción del nuevo colaborador en el puesto
TECNOLOGÍA	Internet, Computador	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

EQUIPOS	Impresora
OTROS	Medios de prensa. Agencias de empleo. Y otros medios de comunicación
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO	
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA
Jefes de áreas	Requerimiento de personal
Jefes de áreas	Necesidades de capacitación
Jefes de áreas	Evaluación del personal

2. PROCEDIMIENTO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

FLUJOGRAMA

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Requerir personal	Mediante el formato F-RRH-001 “Solicitud de personal”, dependiendo de la necesidad del área y de la empresa, se solicita se contrate el personal correspondiente, el cual debe estar autorizado por la Gerencia General. El tiempo en que deberá durar el proceso de selección dependerá del puesto y la premura en que se	Jefe de área	Requerimiento de personal

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	requiera, teniendo un mínimo de 8 días y un máximo de 30 días.		
Verificar requerimiento de personal	<p>Se evalúa la posibilidad de que se realice un concurso interno para ocupar el puesto requerido, para lo cual antes que nada se verifica si existen colaboradores interesados en participar en la oferta del puesto o cargo. Si es así se procederá a publicar internamente.</p> <p>Si es que no existe personal interno, se procederá a establecer potenciales candidatos mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos de la empresa 	Asistente de Recursos Humanos	Definición de concursantes

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<ul style="list-style-type: none"> - Referidos - Publicación prensa escrita. - Agencia de empleos - Universidades - Bolsas de empleo - Otros medios de comunicación 		
Receptar carpetas aspirantes	Sean los aspirantes internos o externos, el Asistente de Recursos Humanos revisará las carpetas presentadas, verificando que éstas cumplan con el perfil requerido y establecido en la empresa de	Asistente de Recursos Humanos	Carpetas preseleccionadas

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	acuerdo al documento F-RRHH-002 “Descriptivo del cargo”, como: Profesión, experiencia laboral, edad, conocimientos, destrezas y habilidades. Además se verificará referencias, certificados laborales y domicilio.		
Realizar evaluaciones de conocimiento	El Asistente de Recursos Humanos, evaluará a los candidatos mediante las pruebas de conocimiento que se establezca para los puestos vacantes: -Si se trata de un puesto o cargo administrativo, las pruebas que se	Asistente de Recursos Humanos	Pruebas de conocimiento

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro.	Hoja	
		01		

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>tomarán serán de conocimiento de programas informáticos como Word, Excel, power point y demás paquetes utilitarios necesarios para cumplir con la función. Y dependiendo del cargo se le tomarán pruebas técnicas relacionadas a las funciones que va a realizar. Aprobarán los candidatos que superen el puntaje de 75%.</p> <p>-Si se trata de personal operativo, conductores; están en la obligación de presentar las pruebas sicosométricas actualizadas,</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>licencia de conductor profesional vigente y de acuerdo a la necesidad, mínimo 20 puntos, certificado médico.</p> <p>Para el resto de personal operativo se tomarán pruebas de conocimiento relacionadas al puesto. Puntaje mínimo a obtener 75%</p> <p>Continuarán con el proceso los 5 candidatos que hayan obtenido las mejores calificaciones.</p>		
Confirmar referencias	Paralelamente mientras se realizan las evaluaciones, se confirma las	Asistente de Recursos	Referencias confirmadas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	referencias laborales. Se registra la información obtenida en el formato “Verificación de referencias” (F-RRHH-003)	Humanos	
Entrevistar a personal preseleccionado	El Jefe de Recursos Humanos, realizará la entrevista al personal preseleccionado, es decir aquel que cumpla con el perfil y haya obtenido el puntaje mínimo de aprobación. Se le informará sueldo, horarios, políticas internas para conocer si está de acuerdo o no. Se confirmará el cumplimiento del	Jefe de Recursos Humanos	Terna de aspirantes

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>perfil del puesto. Y se establecerá la terna de aspirantes, es decir los tres mejores candidatos que cumplen con lo requerido.</p> <p>Se deberá registrar la entrevista realizada en el formato “F-RRHH-004 Guía de entrevista de selección”</p>		
Entrevistar la terna presentada	El Jefe de área correspondiente, entrevistará la terna presentada por el Jefe de Recursos Humanos el cual entregará el documento “Resultado de evaluación candidatos” F-RRHH-005, y	Jefe de área	Candidato seleccionado

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	elegirá al candidato más idóneo. Al candidato seleccionado se le realizará exámenes pre-ocupacionales y se solicitará las vacunas inherentes al cargo.		
Dar inducción inducción general al nuevo colaborador	Tanto para inducción general como la específica del puesto, se elaborará el cronograma correspondiente. F-RRHH-006 “Cronograma de inducción” El Asistente de Recursos Humanos impartirá la inducción correspondiente al nuevo colaborador, la misma que consta	Asistente de Recursos Humanos	Inducción nuevo colaborador

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión, visión - Política de calidad y objetivos de calidad. - Conocimiento breve del Sistema de Gestión de Calidad - Políticas de la empresa - Conocimiento y entrega del Reglamento interno - Clientes de la empresa - Presentación al personal de la empresa <p>Debe registrar la inducción</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	impartida en el formulario F-RRH-007 “Registro de inducción”		
Dar inducción de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>Se impartirá inducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Seguridad y Salud Ocupacional - Reglamento interno de Seguridad y Salud - Identificación de riesgos en los puestos de trabajo - Equipos de protección personal a utilizar - Hojas de seguridad (MSDS) - Seguridad vehicular 	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional	Inducción de Seguridad y Salud Ocupacional

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciamiento de viajes - Plan de emergencia <p>Debe registrar la inducción impartida en el formulario F-RRH-007 “Registro de inducción”</p>		
Dar inducción del puesto al nuevo colaborador	<p>El Jefe de área dará la inducción necesario del puesto que ocupará el nuevo colaborador. Consta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas generales del puesto - Procedimientos específicos del puesto - Personal con el cual se 	Jefe de área	Inducción del puesto

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>relacionará</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos, software y hardware y demás herramientas que deberá utilizar <p>Debe registrar la inducción impartida en el formulario F-RRH-007 “Registro de inducción”</p>		
Realizar el proceso de contratación	<p>En el caso de tratarse de personal administrativo se le solicitará complete los documentos requeridos para la contratación.</p> <p>Esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de Cédula de 	Asistente de Recursos Humanos	Contrato de trabajo

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	identidad <ul style="list-style-type: none"> - 2 fotos tamaño carnet - Papeleta de votación actualizada - Carta de servicio básico - Certificados laborales - Certificados profesión y cursos - Partida de nacimiento del nuevo colaborador - Partida de nacimiento de los hijos (si aplica) - Copia de cédula de la esposa/a (si aplica) 		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<ul style="list-style-type: none"> - Partida de matrimonio (si aplica) - Declaración de hecho (si es que convive más de 2 años) - Récord Policial (verificación policía judicial vía internet) - En el caso de ser extranjero (visa de trabajo o de refugiado) - Croquis de la vivienda - Copia de licencia (si posee) - Tipo de sangre (Cruz Roja Ecuatoriana) 		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>Se verifica y archiva la documentación solicitada.</p> <p>Posterior a esto se ingresa al IESS al nuevo colaborador de acuerdo a lo que estipula la ley.</p> <p>Seguido de éste se procede a elaborar el contrato de trabajo de acuerdo a lo que estipula la ley.</p> <p>Será a prueba por 3 meses, en el caso de no darse por terminado el contrato dentro de este plazo se entenderá prorrogado automáticamente hasta cumplir un año, pudiendo renovarse el contrato.</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Realizar el proceso de evaluación	<p>En este caso se determina el tipo de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Período de prueba 3 meses</u> Se evalúa al colaborador, se presenta un informe, si cumple continúa en la empresa de lo contrario se lo separa de la misma. Formato F-RRHH-008 - <u>Ascenso</u> El Jefe de Recursos Humanos, recepta el requerimiento y solicita aprobación a Gerencia 	Asistente de Recursos Humanos	Evaluación del personal

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>General. Se evalúa al colaborador. Si cumple se procede al ascenso de lo contrario continúa en el mismo cargo. F-RRHH-009</p> <p>- <u>Anual</u></p> <p>Se evalúa a todos los empleados, si cumple continúa en la empresa de lo contrario se analiza y establece planes de acción para la mejora. F-RRHH-009</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Realizar el proceso de capacitación	Ver procedimiento de “Capacitación del personal” P-RRHH-001	Asistente de Recursos Humanos	Capacitación del personal

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
N/A	N/A	N/A	N/A
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
N/A	N/A	N/A	N/A
FORMULARIOS O REGISTROS			
Solicitud de personal	F-RRHH-001	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Descriptivo del cargo	F-RRHH-002	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Verificación de referencias	F-RRHH-003	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Guía de entrevista de selección	F-RRHH-004	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Resultados de evaluación de candidatos	F-RRHH-005	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Cronograma de inducción	F-RRHH-006	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Registro de inducción	F-RRHH-007	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Evaluación período de prueba	F-RRHH-008	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Evaluación anual o ascenso	F-RRHH-009	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
			Humanos
Plan de Capacitación	F-RRHH-010	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Detección de necesidades de capacitación	F-RRHH-011	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Convenio de capacitación	F-RRHH-012	Recursos Humanos	Colaboradores / Recursos Humanos
Registro de capacitación del personal	F-RRHH-013	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos Humanos
Encuesta de satisfacción de capacitación	F-RRHH-014	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Evaluación de la efectividad e impacto de la capacitación	F-RRHH-015	Recursos Humanos	Colaboradores / Recursos Humanos
Solicitud de capacitación	F-RRHH-016	Recursos Humanos	Jefes de área / Recursos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
			Humanos
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Código de trabajo	N/A	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Ley del IESS	N/A	Recursos Humanos	Recursos Humanos
Propuestas de capacitación	N/A	Recursos Humanos	Recursos Humanos

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Bodegas	100%	% cumplimiento plan de capacitación (responsable de cuidar las	anual	Plan de capacitación Registro de capacitación del personal	N/A

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

		instalaciones de Pifo y Bodega Inca) Fórmula: Capacitación realizada / Capacitación programada			
Recursos Humanos	70%	% mejora eficiencia laboral Fórmula:(Desempeño laboral actual / Desempeño laboral esperado)	anual	Evaluación de desempeño	N/A
Recursos Humanos	90%	% Plan de Capacitación Fórmula(Capacitación	anual	Plan de capacitación Registro de capacitación del personal	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

		realizada / Plan de capacitación)			
--	--	-----------------------------------	--	--	--

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE ADQUISICIONES

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Satisfacer las necesidades de requerimiento por parte del personal, mediante un proceso adecuado de compras, que conlleve a obtener productos/servicios de óptima calidad, al precio más conveniente y en el tiempo menos imposible.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos. • Jefe de Mantenimiento (Señalética). • Jefes de área 	Jefe de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Bodegas • Todo el personal • Proveedores de servicio de transporte
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Adquisiciones • Gerencia General 	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

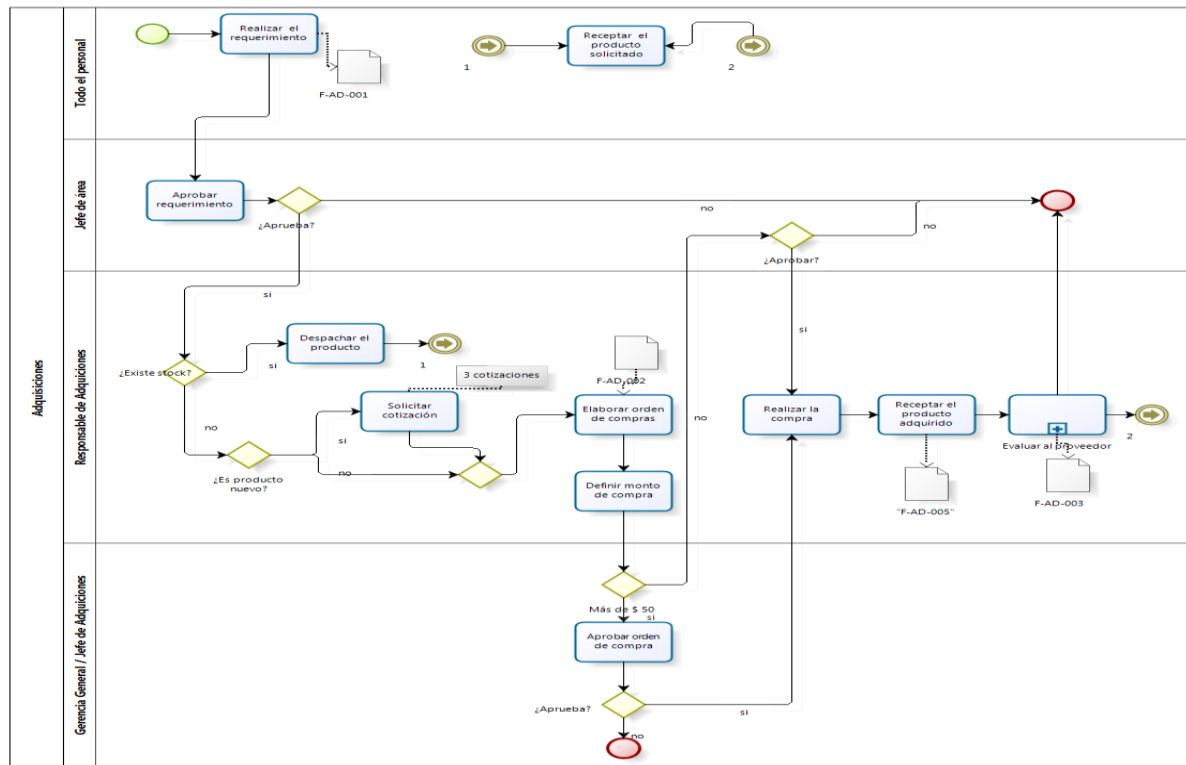
RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Jefe de Adquisiciones	1	Control del proceso de adquisiciones Aprobación de Órdenes de Compra
Asistente de Adquisiciones	1	Recepción de requerimiento interno Adquisición del requerimiento Evaluación de proveedores Realizar el proceso de compras
Gerente General	1	Aprobación de Órdenes de Compra
TECNOLOGÍA	Internet, Computador	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresora	
OTROS	Guantes de seguridad	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA
Todo el personal	Requerimiento interno

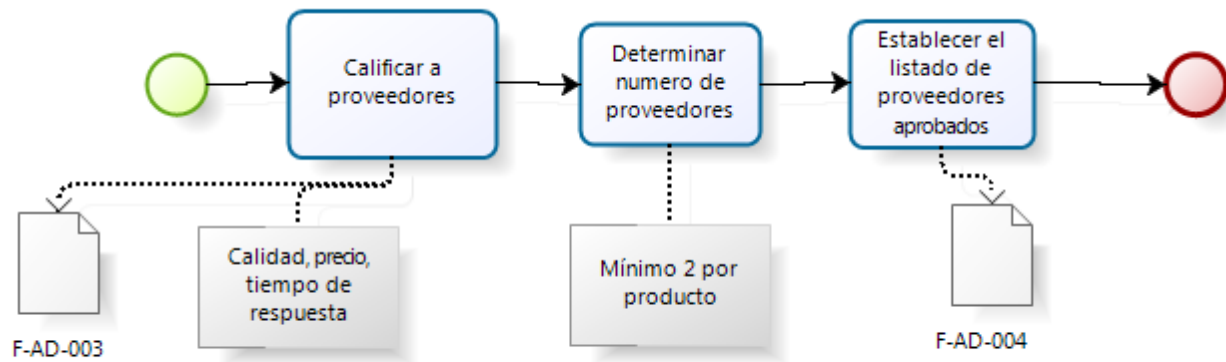
2. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	



SUBPROCESO DE ADQUISICIONES

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Realizar el requerimiento	<p>El jefe de área solicita vía formato “Requerimiento interno F-AD-001”, en donde detallará las características del producto o servicio que requiere. El cual puede ser entregado en forma impresa o por correo electrónico (siendo el correo electrónico evidencia de la firma del solicitante).</p> <p>En el caso de suministros y materiales se receptorá el</p>	Jefe de área	Requerimiento interno

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	requerimiento hasta el 30 de cada mes y se entregará el 8 del mes siguiente.		
Aprobar requerimiento	El Gerente deberá aprobar la solicitud a través del formato “F-AD-001Requerimiento interno” de acuerdo a la necesidad del área. Siempre y cuando supere el monto de \$ 50, de lo contrario se continúa con el proceso normal.	Gerente	Aprobación del requerimiento
Verificar stock	Se verificará en Bodega de Adquisiciones, si existe en	Responsable de	Stock actual

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>stock el producto solicitado, de ser así, se despachará el producto directamente al solicitante, el cual debe firmar la recepción del mismo en el formato “F-AD-001 Requerimiento interno”</p> <p>En el caso de no existir en stock, verificamos si el producto a adquirir se lo realiza por primera vez o no. Si es por primera vez se solicitará 3 cotizaciones a los proveedores en el caso de</p>	Adquisiciones	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>que el monto supere el valor de \$ 50. Se elegirá al proveedor que tiene la mejor oferta, en cuanto a precios y calidad.</p> <p>Si el producto se adquiere con frecuencia, se realizará directamente la orden de compra, al proveedor previamente calificado el cual se encuentra incluido en el “Listado de Proveedores aprobados F-AD-004”</p>		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Elaborar orden de compra	Se registrará en la “Orden de compra F-AD-002””, las características del producto/servicio a adquirir, fecha y lugar de entrega y demás información indicado en el formato.	Responsable de Adquisiciones	Orden de compra
Definir monto y aprobar orden de compra	Si el monto de la compra a realizar supera el valor de \$ 50, deberá ser aprobado por la Gerencia General o el Jefe de Adquisiciones. En el	Gerencia General / Jefe de Adquisiciones	Aprobación de orden de compra

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>caso de que no se cuente con la presencia de las personas que autorizan, la orden de compra será aprobada por la Presidencia.</p> <p>Si el monto es menor a \$ 50, se realizará directamente la compra, previa autorización del jefe de área.</p>		
Realzar la compra	<p>Se realizará la compra correspondiente, enviando la orden de compra ya aprobada por las personas autorizadas, vía correo</p>	Responsable de Adquisiciones	Compra realizada

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	electrónico o físicamente a los proveedores.		
Receptar el producto adquirido	Asistente de Adquisiciones en el caso de la oficina y asistente administrativo en el caso de las Bodegas receptan el producto adquirido, verifican que se encuentre de acuerdo a la orden de compra realizada, es decir en cuanto a características, cantidad, calidad y precio, mediante el formato “Inspección de	Responsable de Adquisiciones	Inspección de la compra

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	equipos, materiales y suministros”, F-AD-005		
Evaluar al proveedor	Una vez que se realiza la compra del producto, se procederá a realizar la evaluación respectiva. En el caso de que la compra de un producto sea frecuente al mismo proveedor durante el mes, se lo evaluará una vez al mes. Si la compra se lo realiza esporádicamente (más de un mes) la	Responsable de Adquisiciones	Evaluación de proveedores

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>evaluación se realizará cada que se realice la compra. Si los productos adquiridos se realizó a un proveedor nuevo y la compra va a ser frecuente, se debe hacer un seguimiento de su desempeño (mínimo 3 ocasiones), de ser positivo se lo incluirá en el listado de proveedores aprobados, F-AD-004</p>		
Receptar el producto solicitado	La persona que realizó el requerimiento interno,	Todo el personal	Recepción de lo solicitado

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	recepta el producto por parte del Responsable de Adquisiciones, el cual debe firmar en el formato “Requerimiento Interno F-AD-001”, como constancia de la recepción.		

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
N/A	N/A	N/A	N/A
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
N/A	N/A	N/A	N/A
FORMULARIOS O REGISTROS			
Requerimiento Interno	F-AD-001	Adquisiciones / Bodegas	Jefes de áreas / Adquisiciones
Orden de Compra	F-AD-002	Adquisiciones	Adquisiciones
Evaluación de proveedores	F-AD-003	Adquisiciones	Adquisiciones
Listado de proveedores aprobados	F-AD-004	Adquisiciones	Adquisiciones
Inspección de equipos, materiales y suministros	F-AD-005	Adquisiciones	Adquisiciones
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Cotizaciones	N/A	Adquisiciones	Adquisiciones

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Facturas	N/A	Adquisiciones	Adquisiciones
Fichas técnicas	N/A	Adquisiciones	Adquisiciones / Seguridad y Salud Ocupacional
Certificados de garantías	N/A	Adquisiciones	Adquisiciones

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Responsable de Adquisiciones	5%	% reducción de costos	Mensual	Facturas	N/A
Responsable de Adquisiciones	3%	% mejora de la calidad	Mensual	Evaluación del proveedor	N/A
Responsable de	100%	Nivel de stock	Bimensual	Kárdex	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Adquisiciones		mínimo de productos			
---------------	--	---------------------	--	--	--

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.
--

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la operatividad de los vehículos, conductores, precautelando la seguridad y salud de los trabajadores y cuidando el medio ambiente, mediante el establecimiento de políticas, normas y procedimientos adecuados para su cumplimiento.
-----------------------------	--

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los empleados • Contratistas 	Coordinador de HSE	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los empleados • Cliente externo
	COLABORADORES DEL PROCESO	
RECURSOS PARA EL PROCESO		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Coordinador de HSE	1	Gestionar las actividades relacionadas a la seguridad, salud y ambiente.
Asistente de HSE	1	Mantener actualizada la documentación personal de los transportistas y vehículos. Manejo de archivo y agenda.
Jefe de Mantenimiento	1	Inspecciones vehiculares. Certificados de mantenimiento de vehículos. Estado óptimo de equipos, herramientas e infraestructura.
Jefes de Bodegas	2	Organización, orden y limpieza del área operativa (Bodegas)
Adquisiciones	1	Adquisición de equipos de emergencia, equipo de protección personal. Suministros de oficina Capacitación del personal

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

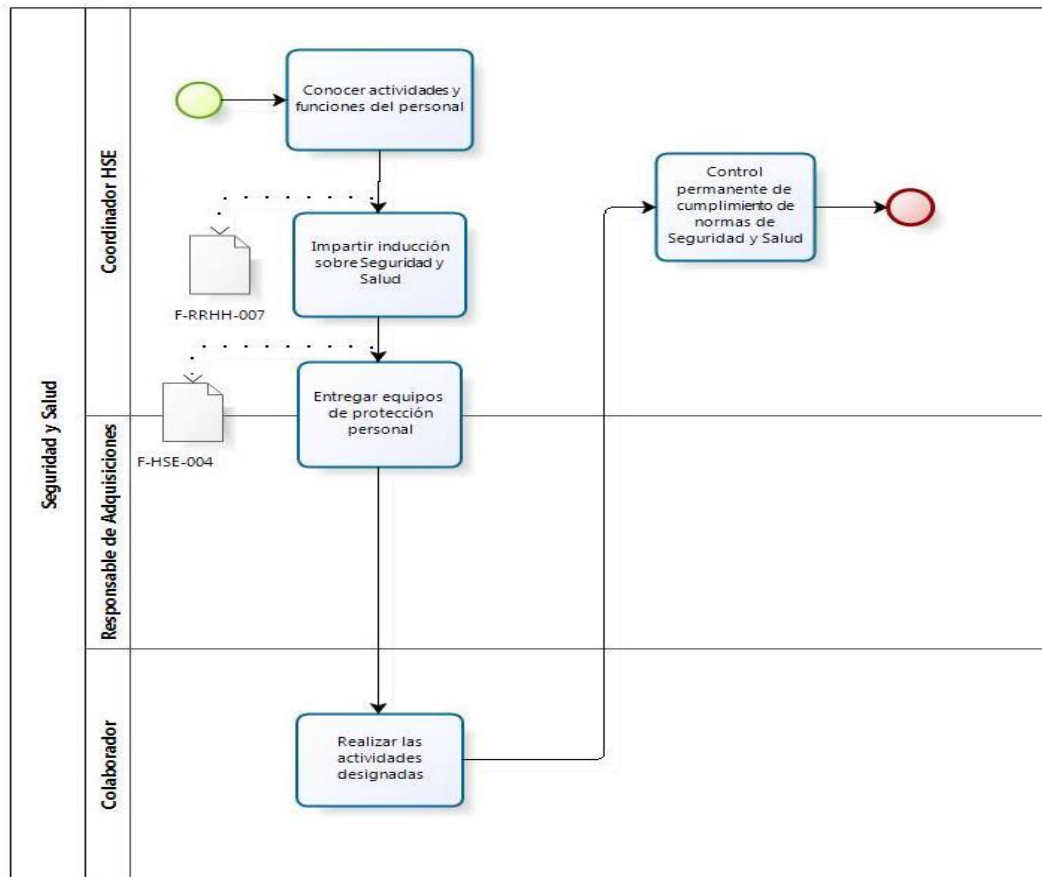
Comité de Seguridad y Salud	1	Dar cumplimiento al cronograma de actividades del Comité de Seguridad y Salud, establecida en el Reglamento de Seguridad y Salud.
Guardias de seguridad	1	Monitoreo de vehículos durante el horario nocturno, feriados y fines de semana.
Gerente General	1	Aprobación de procedimientos, y asignación de recursos económicos.
TECNOLOGÍA	Internet, Computadores, Rastreo Satelital	
COMUNICACIÓN	Celulares, correo electrónico	
EQUIPOS	Impresoras	
OTROS	Suministros de oficina	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Jefe de Recursos Humanos	Cargos y funciones de los colaboradores para detección de riesgos a los que están expuestos	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

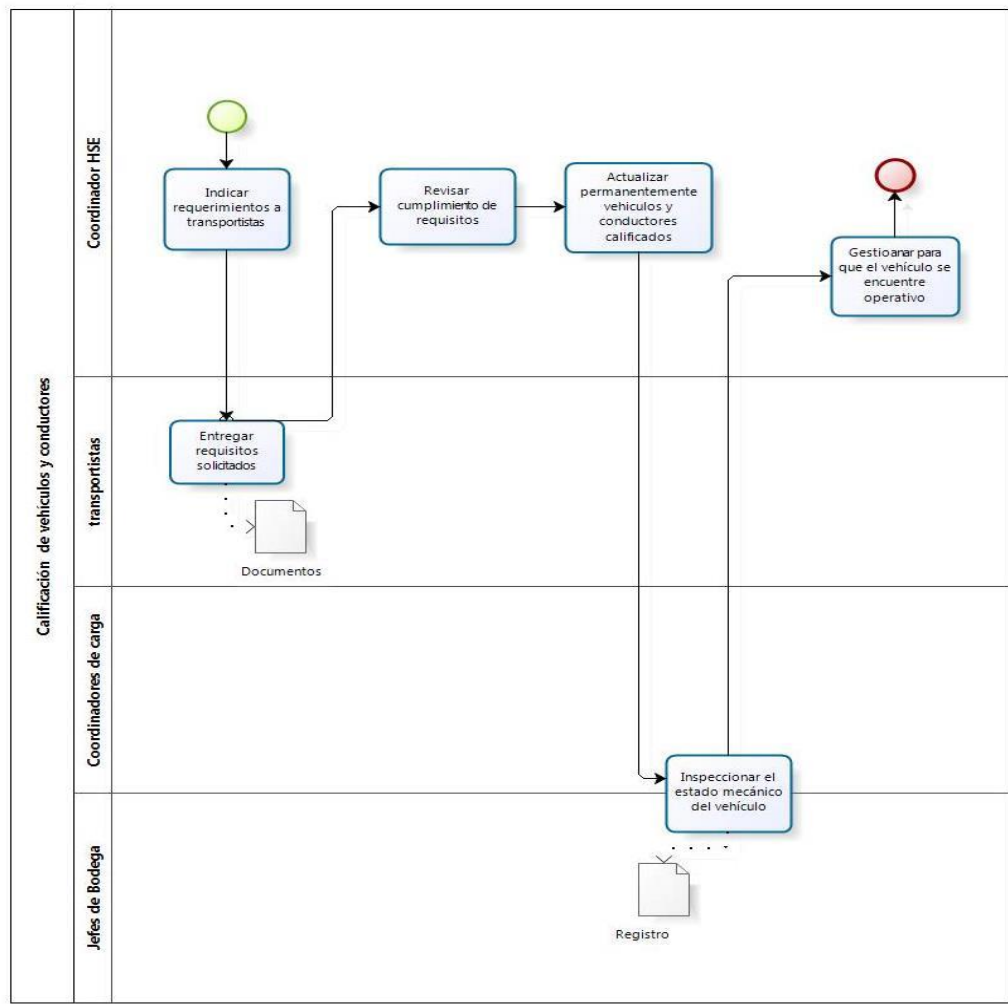
Transportistas	Requerimientos para prestación del servicio
----------------	---

2. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

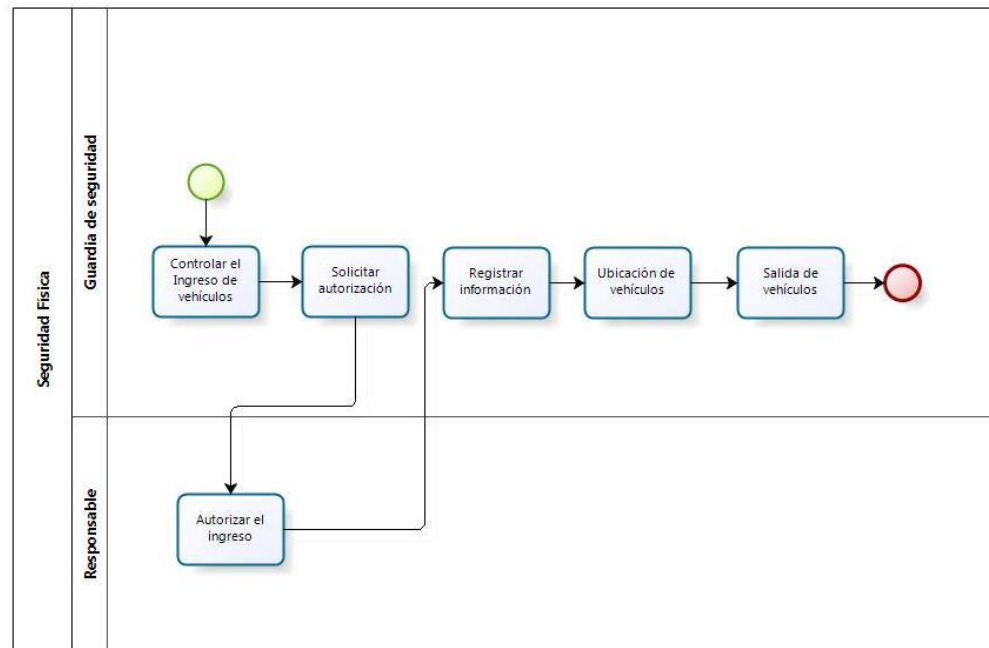
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	SEGURIDAD Y SALUD		
Conocer funciones y actividades del personal	Se solicita al Jefe de Recursos Humanos la hoja de vida de la persona que es contratada., Se les entrega la orden para que se realicen los exámenes pre-ocupacionales mediante correo electrónico	Coordinador de HSE	Colaborador contratado
Impartir inducción sobre Seguridad y Salud	La inducción comprende lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Normas generales - Política de Seguridad y Salud - Riesgos a los que están expuestos en el lugar de 	Coordinador de HSE	Inducción nuevo colaborador

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptos básicos de Seguridad y Salud Ocupacional. - Programa de Seguridad R.A.C.I. (F-HSE-005) - Uso, mantenimiento y reposición de equipo de protección personal.(personal operativo) - Manejo de químicos. MSDS- Hojas de seguridad (personal operativo) - Inducción sobre seguridad 		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>vehicular (Transportistas) (Ver Manual conducción vehicular M-HSE-001)</p> <p>- Difusión del Reglamento interno de Seguridad y Salud</p> <p>Se registra en el formato “Inducción al puesto de trabajo” F-RRHH-07</p>		
Entregar equipos de protección personal	<p>El Responsable de Adquisiciones realiza la entrega de la dotación correspondiente mediante un acta de entrega-recepción.</p> <p>Una persona de entre los mismos trabajadores, delegado por el</p>	<p>Responsable de Adquisiciones</p> <p>Colaborador</p>	Equipos de protección adecuadas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	Coordinador de HSE ó Comité de Seguridad y Salud, controlará permanentemente que el personal use y disponga de los equipos de protección necesarios para su actividad, Ver “Registro de Uso del EPP’s” F-HSE-006		
Realizar las actividades designadas	El colaborador procede a realizar las actividades designadas de acuerdo a su Manual de Funciones cumplimiento las disposiciones establecidas relacionadas a Seguridad y Salud Ocupacional.	Colaborador	Cumplimiento de actividades
Control permanente	Se controla permanentemente el	Coordinador	Cumplimiento de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
de cumplimiento de normas de Seguridad y Salud	cumplimiento de las normas y políticas establecidas para precautelar la seguridad y salud de los colaboradores, de acuerdo a los procedimientos de Seguridad y Salud Ocupacional.	HSE/ Asistentes de HSE/ Miembros del Comité de SSO/Colaboradores	normas
	REPOSICIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN		
Entrega de EPP's en malas condiciones	El colaborador entrega al área de Seguridad y Salud, el Equipo de protección personal que se encuentra deteriorado.	Colaborador	Reposición EPP's
Reponer EPP	El Coordinador o Asistente de HSE	Coordinador de	Equipos de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	realiza la entrega de los EPP's, registrando la fecha, el equipo repuesto y la firma de la persona que recibe el equipo. F-HSE-004 Registro de entrega reposición EPP's. En el caso de que el equipo haya sido extraviado por el trabajador se le repone y se le descuenta	HSE Asistente de HSE	protección adecuados
	CALIFICACIÓN DE VEHÍCULOS Y CONDUCTORES		
Indicar los requerimientos a transportistas	Se indica al transportista los requisitos mínimos que debe reunir para prestar servicio en la compañía. Siendo estos los siguientes y distinguiendo los	Coordinador HSE	Requisitos obligatorios

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>documentos que son condicionantes para brindar el servicio asi:</p> <p><u>Documentos personales condicionantes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Licencia Tipo E vigente y habilitada. -Papeleta de votación -Cédula de ciudadanía. <p><u>Documentos personales no condicionantes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipificación sanguínea. -Certificado médico. -Certificado de antecedentes penales -Carné de vacunas (tétanos/ fiebre amarilla/ hepatitis A-B / y tifoidea) - Afiliación al IESS 		

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p><u>Documentos del vehículo condicionantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Matrícula -SOAT -Póliza de seguro del vehículo. Revisión Vehicular ANT ó Corpaire <p><u>Documentos del vehículo no condicionantes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Pesos y medidas. -Certificado de mantenimiento en el caso de los vehículos que pertenecen a la empresa el Jefe de mantenimiento emite los certificados. En el caso de los contratistas deben entregar el certificado del taller que realizó el 		

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	trabajo, con la correspondiente firma y sello de responsabilidad. -Reporte de condición vehicular, equipo de emergencia y EPP's. -Certificado de tener instalado un sistema de localización satelital.		
Entregar requisitos solicitados Revisar cumplimiento requisitos	Para los vehículos que van a brindar el servicio desde las Bodegas hacia el Oriente, el Transportista entrega al Dpto. de HSE, los requisitos solicitados. Para lo cual se procede a verificar su cumplimiento. Se arma la carpeta en	Transportista Coordinador HSE	Control cumplimiento de requisitos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>físico y en digital de los documentos mencionados.</p> <p>El Coordinador de HSE da el visto bueno del vehículo y transportista para iniciar su operatividad,</p>		
<p>Actualizar permanentemente vehículos y conductores calificados</p>	<p>El Coordinador HSE informa a los Jefes de Bodega y Coordinadores de carga el listado actualizado de los vehículos y conductores que se encuentran operativos, esto mediante el formato F-HSE-003 Matriz de requerimientos de conductores y vehículos,(archivo digital); el cual es enviado una vez al mes.</p>	<p>Coordinador HSE Asistente HSE</p>	<p>Vehículos y conductores operativos</p>

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Inspeccionar el estado mecánico del vehículo	Es de responsabilidad de los coordinadores de carga y Jefes de Bodega enviar el vehículo a realizar la inspección vehicular (Natranscom o del cliente) en la locación que sea de su conveniencia (Pifo, Inca, Oficinas Sur). Formato F-HSE-001 Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP Si el vehículo cumple con la inspección procede a realizar el viaje de lo contrario no estará en condiciones de hacerlo, para lo cual	Coordinadores de carga / Jefes de Bodega	Vehículo en buenas condiciones

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	se debe disponer otro vehículo que cumpla con los requerimientos.		
Gestionar que el vehículo se encuentre operativo	En el caso de que el vehículo no haya cumplido con los requerimientos, el Dpto. de HSE; procede a establecer los plazos necesarios en base a la complejidad de del requisito con el fin de que se corrija y el vehículo vuelva a estar operativo	Coordinador de HSE	Vehículo operativo
	SEGURIDAD FÍSICA		
Controlar el Ingreso de vehículos y	El Guardia de Seguridad debe controlar el ingreso de los vehículos que entregan la mercadería. Sean	Guardia de Seguridad	Control ingreso de vehículos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
personal	<p>estos propios, contratistas o particulares.</p> <p>Para el ingreso deben solicitar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cédula de ciudadanía u otra identificación. (clientes y/o proveedores) 		
Solicitar autorización	El Guardia de Seguridad solicita autorización del ingreso a la persona que corresponde de acuerdo a la actividad o gestión que se va a realizar.	Guardia de Seguridad	Autorización de ingreso
Registrar	Una vez autorizado el ingreso el	Guardia de	Registro de

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
información	<p>Guardia de Seguridad procede a registrar los datos de la persona y vehículo que ingresa, de acuerdo al formato F-SF-001 Control de ingreso de vehículos a Bodegas.</p> <p>Para el caso de los colaboradores y contratistas debe realizar además la prueba de alcotest antes de permitir el ingreso a laborar dentro de las bodegas Inca-Pifo y registra el resultado de la prueba en el formato F-SF-002 “Control de ingreso y salida de personal a bodega. Si el resultado es positivo no puede ingresar a las facilidades</p>	Seguridad	información.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	antes mencionadas bajo ningún concepto y reporta al coordinador de HSE.		
Ubicación de vehículos	El Guardia de Seguridad asigna el lugar donde debe estacionarse para que proceda a cargar o descargar la mercadería.	Guardia de Seguridad	Vehículos ubicados adecuadamente
Salida de vehículos	El Guardia de Seguridad registra la hora de salida de los vehículos y entrega la credencial correspondiente. F-SF-001 Control de ingreso de vehículos a Bodegas.	Guardia de Seguridad	Registro salida de vehículos

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento de señalización en Bodegas. (NORMA INEN 0439)	P-HSE-001	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional
Plan de contingencia para transporte de productos químicos	P-HSE-002	Seguridad y Salud Ocupacional	Transportistas / Bodega / Logística
Procedimiento Gestión de viajes	P-HSE-003	Seguridad y Salud Ocupacional	Transportistas / Bodega / Logística
Plan de contingencia y atención a emergencias	P-HSE-004	Seguridad y Salud Ocupacional	Transportistas / Bodega / Logística
Procedimiento de seguridad para las operaciones en	P-HSE-005	Seguridad y Salud Ocupacional	Bodega/ Logística/ Guardias de seguridad

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
bodega.			
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO			
Instructivo de manejo de productos químicos	IT-HSE-001	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional	Logística / Bodega / Seguridad y Salud Ocupacional
Manual de conducción vehicular	M-HSE-001	Transportistas / Logística / Bodega	Transportistas
FORMULARIOS O REGISTROS			
Reporte de condición vehicular/Equipo de emergencia y EPP	F-HSE-001	Mantenimiento / Seguridad y Salud / Bodegas	Mantenimiento / Seguridad y Salud n y Bodegas, Transportistas
Gestión de viajes	F-HSE-002	Bodega / Mantenimiento / Seguridad y Salud	Transportistas Bodega / Mantenimiento / Seguridad y Salud

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
Registro documentos conductores	F-HSE-003	Logística / Seguridad y Salud	Logística / Seguridad y Salud
Registro de entrega reposición EPP's.	F-HSE-004	Seguridad y Salud	Seguridad y Salud
Reporte de actos y condiciones inseguras R.A.C.I.	F-HSE-005	Bodegas/Oficinas	Todo el personal
Registro de Uso del EPP's	F-HSE-006	Seguridad y Salud	Asistente de HSE/Comité de SSO
Inducción al puesto de trabajo” F-RRHH-07	F-RRHH-07	Seguridad y Salud / Recursos Humanos	Seguridad y Salud / Recursos Humanos
Control de ingreso de	F-SF-001	Seguridad Física	Guardias de Seguridad

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
vehículos a Bodegas.			
Control de ingreso y salida de personal a bodega	F-SF-002	Seguridad Física	Guardias de Seguridad
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Lista de chequeo para el transporte de materiales peligrosos / Check list inspección vehicular (Cliente)	N/A	Cliente/Seguridad y Salud	Logística / Seguridad y Salud /Bodega
Hojas de seguridad	N/A	Bodega	Bodega/transportista

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Seguridad y Salud	50%	Implementar SART (Sistema de Auditoria de Riesgo de Trabajo)	Semestral	Informes	N/A
Seguridad y Salud	90%	Diseñar programa de detección y corrección de actos y condiciones inseguros	Semestral	Documentos	N/A
Control de	70%	Porcentaje de	Semestral	Informes	N/A

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Vehículos		vehículos operativos			
5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO		TIPO DE CAMBIO			
N/A		N/A			

PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.		
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer un sistema de mejoramiento continuo, el cual refleje la política de la calidad y el involucramiento de la organización a través del incremento de la utilización de las acciones de mejora	
PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

<ul style="list-style-type: none"> • Toda la empresa 	Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toda la empresa • Dpto. Gestión de la Calidad
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad • Toda la empresa 	

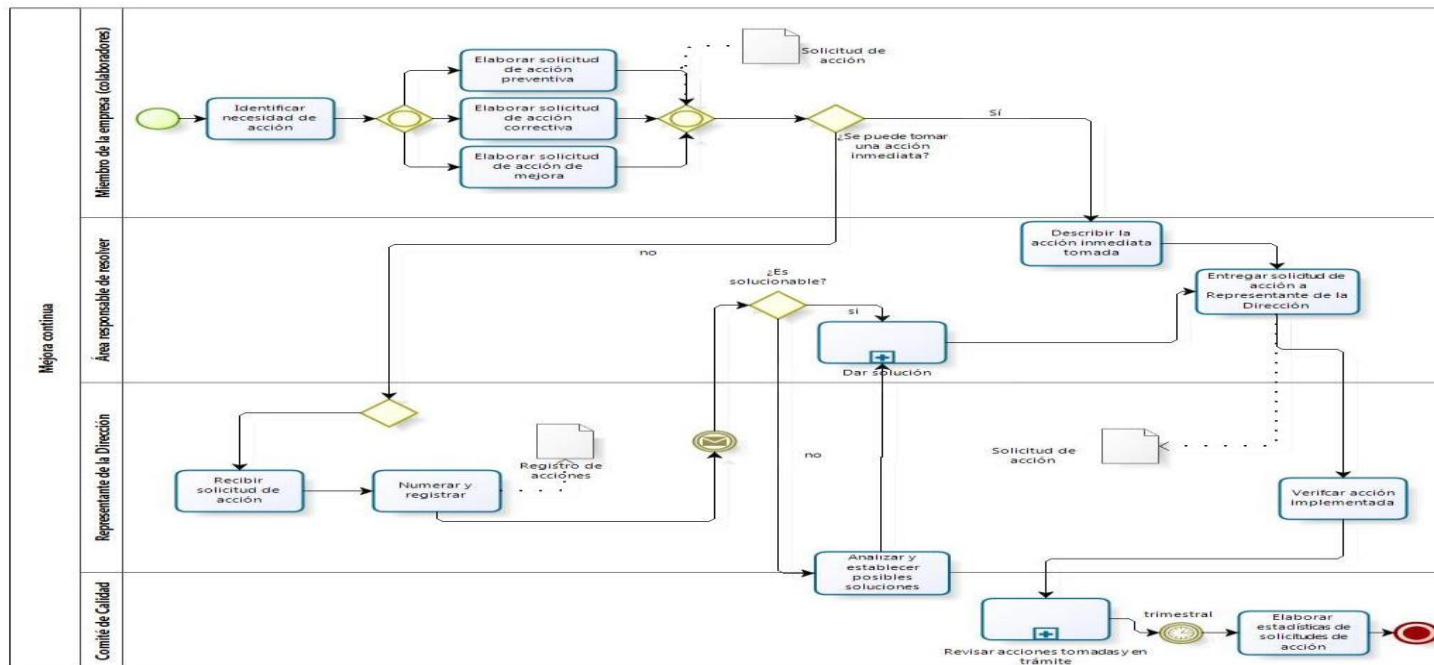
RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Representante de la Dirección	1	Recibir, registrar y dar seguimiento a los planes de acción
		Realizar encuestas a los clientes internos y externos
		Revisar y controlar las auditorías internas
Comité de Calidad	1	Contribuir al análisis y seguimiento del proceso de mejoramiento continuo
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Hardware y Software	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

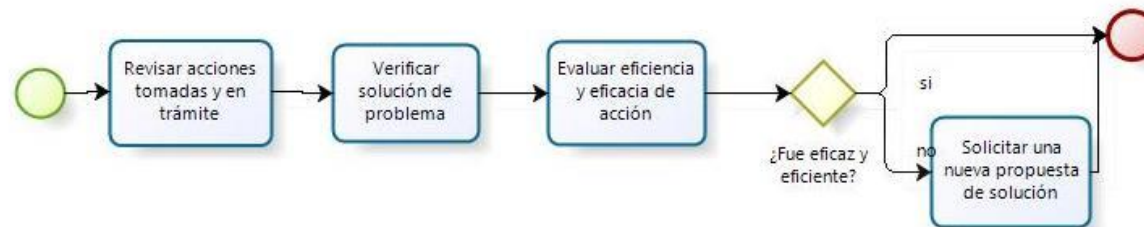
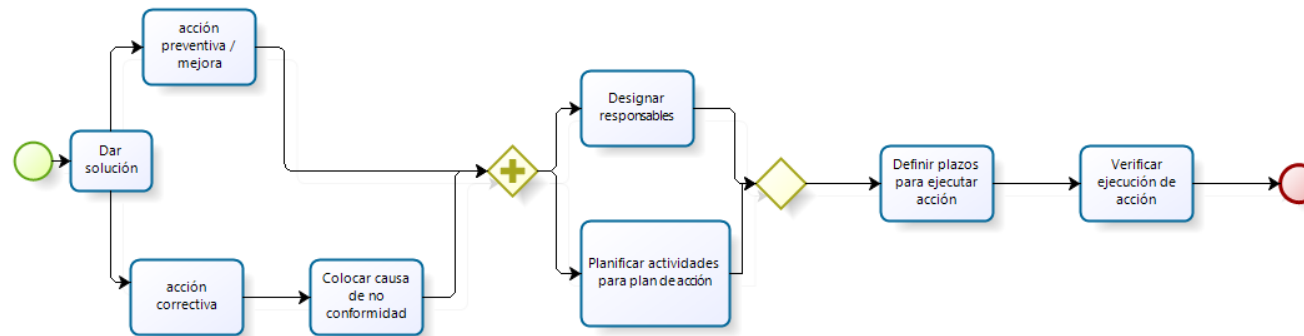
COMUNICACIÓN	Teléfono, Internet, fax, correo electrónico.
FISICA	Oficina
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO	
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA
Todas las áreas	Solicitudes de acción
Audidores de calidad	Informe de auditorías de calidad
Cliente interno/externo	Encuestas

2. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

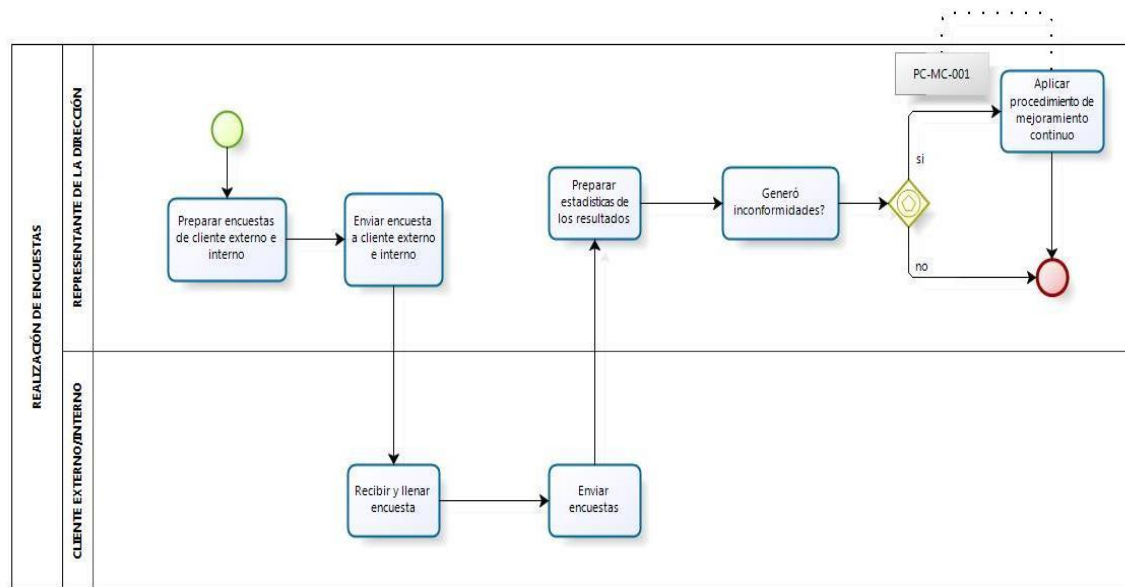
NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



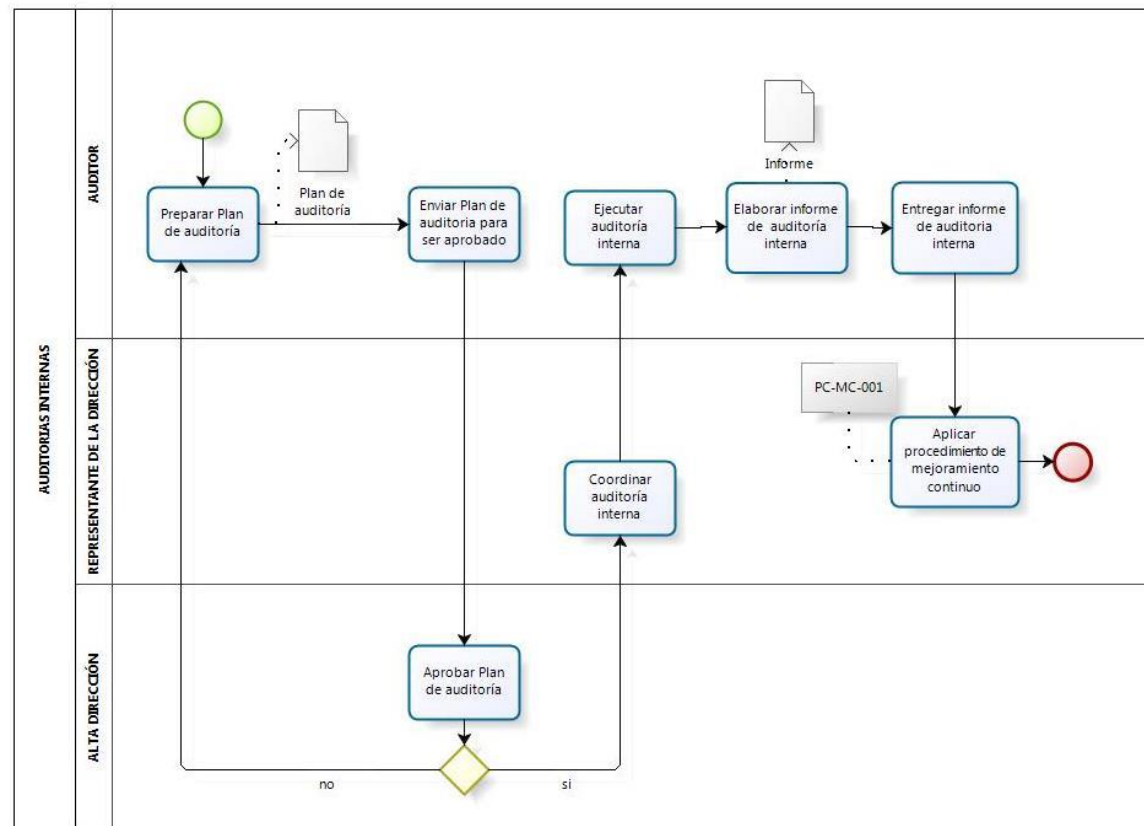
NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



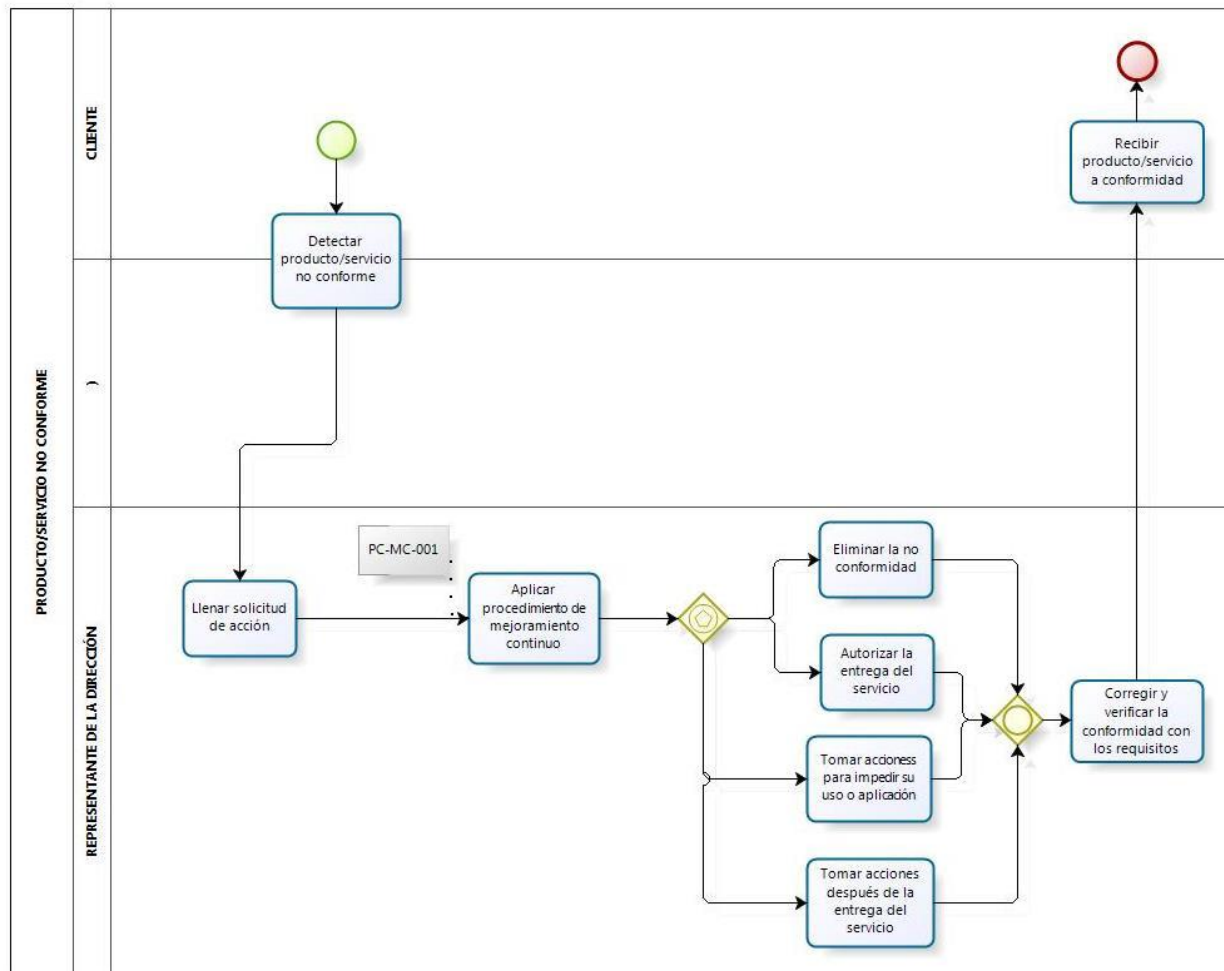
<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja



NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			Hoja
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01		



<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
MEJORAMIENTO CONTINUO			
Identificar la necesidad de una acción correctiva, preventiva o de mejora	<p>13. Cuando exista los siguientes problemas se puede generar una solicitud de acción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja de un cliente. ▪ Daño de un equipo de trabajo o software. ▪ La posibilidad de mejorar un procedimiento, documento o actividad. ▪ Mejora el trabajo. ▪ Problema con un proveedor. ▪ Producto/servicio no conforme ▪ O cualquier otra propuesta de 	Colaborador de la empresa	Formulario de solicitud de acción de mejora correctivo, preventivo.

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ O algún incumplimiento con lo establecido en los procedimientos <p>14. Dependiendo del tipo de Solicitud usted tiene que marcar según el tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora.- Cuando se quiere mejorar el trabajo a realizar. ▪ Correctiva.- Cuando existe un problema. ▪ Preventiva.- Para prevenir un posible problema. ▪ Queja de cliente.- Cuando exista una queja de un cliente. 		
Puede solucionar?	15. En el momento de levantar la Solicitud	Miembro de la	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>de Acción, se debe evaluar si se le puede dar una solución inmediata para apalear el problema.</p> <p>16. En caso de que SI, se describe la acción realizada en la parte del formulario que lo requiere. Y se entrega al Representante de la Dirección para su respectiva verificación de implementación.</p> <p>17. En caso de que NO, se firma.</p> <p>18. Y se da trámite al área de gestión de calidad.</p>	empresa	
Recibir solicitud de acción	19. El representante de la Dirección recibe las solicitudes de acción por parte de	Representante de la Dirección	Formato de solicitudes de acción

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	todas las personas que las hayan generado.		
Colocar numeración y registro en el formulario	<p>20. De acuerdo a como van ingresando los formatos de solicitud de acción se procede a colocar la numeración de manera secuencial, luego se procede a registrar en el formato de Registro de Acciones F-MC-02</p> <p>21. En el formato de Solicitud de Acción F-MC-01 se coloca la persona responsable de solucionar el problema.</p>	Representante de la Dirección	Registros de Solicitudes de acción
Enviar al responsable	22. Unas vez que es identificado el problema descrito en el formato de Solicitud de acción, se procede a enviar el formulario	Representante de la Dirección	Designación del responsable

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	a la persona responsable de solucionarlo.		
Puede solucionarlo?	23. Analiza si puede o no solucionar el problema o se puede aplicar la propuesta de mejora, de no ser posible envía nuevamente el formulario al Representante de la Dirección para que sea evaluado en el Comité de Calidad y luego sea nuevamente remitido al Responsable de solucionar.	Área Responsable de resolver	Solución
Solucionar problema	24. En esta instancia debe proceder a solucionar el problema o establecer los planes de acción para la mejora o preventivas 25. Coloca la Causa de la No Conformidad	Área Responsable de resolver	Solución

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	<p>en el área correspondiente.</p> <p>26. Designa los responsables de resolver y las actividades que ejecutaran para poder realizarlo.</p> <p>27. De igual forma coloca el plazo para la implementación de la acción.</p> <p>28. Verifica que se haya ejecutado la acción por medio del mismo formulario.</p>		
Entregar informe solucionado	29. Una vez que se haya solucionado el problema o aplicado la propuesta de mejora descrito en la solicitud de acción se procede a entregar el formato al representante de la Dirección.	Área Responsable de resolver	Solicitud de acción solucionada
Cierre de no	30. El Representante de la Dirección recibe y	Representante de	Solicitud de acción

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
conformidad o propuesta de mejora	<p>verifica que el problema se haya solucionado o se haya aplicado la propuesta de mejora.</p> <p>31. Posteriormente el comité de calidad en las reuniones planificadas, evalúa si la acción fue eficiente y eficaz.</p> <p>32. Procede a cerrar la no conformidad.</p>	<p>la Dirección</p> <p>Comité de Calidad</p>	cerrada
Revisar acciones cerradas y en trámite	<p>33. Cada vez que se reúna el comité de calidad, se revisarán los formatos de Solicitud de acción cerrados analizando las soluciones tomadas, y los que se encuentran en trámite en cada una de las áreas.</p>	Comité de Calidad	Evaluación de eficacia y eficiencia
Elaboración de	34. Se elaborará anualmente un informe con	Representante de	Informe de Estadísticas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
estadísticas de Solicitudes de Acción	las estadísticas de las Solicitudes de Acción cerradas y solucionadas.	la Dirección	
PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME			
Proceso Productos/Servicios no conformes	35. El control de productos/servicios no conformes se lo realizara a través del uso de las solicitudes de acción siguiendo el procedimiento indicado en el presente procedimiento ítem del 1 al 22. (Anexo Flujograma, explicación del proceso)	Representante de la Dirección	Producto/ servicio no conforme procesado
ENCUESTAS			
Preparar encuestas de clientes internos	36. Se prepara la estructura de la encuesta y se determina el medio por el cual se las	Representante de la Dirección	Encuesta de cliente interno y/ o externo

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
y/o externos	<p>enviará.</p> <p>37. La encuesta al cliente externo evaluara especialmente los siguientes puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Atención del personal administrativo y operativo ▪ Logística (tiempo de entrega, tiempo de respuesta). Entre otras <p>38. La encuesta de satisfacción al cliente interno evaluara:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las necesidades detectadas que el personal requiere para cumplir en forma adecuada su trabajo. 		
Enviar encuesta a	39. La encuesta debe enviarse a los clientes,	Representante de	Encuesta

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
cliente externo/interno	ya sea por medio tangible o magnético	la Dirección	
Recibir y llenar encuesta	40. Se procede a llenar la encuesta de satisfacción tanto para el cliente interno como el externo	Clientes externos / internos	Registro de encuesta
Enviar encuesta	41. Una vez que se haya llenado la encuesta se procede a reenviar la misma ya sea por medio magnético o en forma tangible, al Representante de la Dirección	Clientes externos / internos	Encuesta llena de cliente interno/ externo.
Preparar estadísticas de los resultados	42. De los resultados obtenidos se procede a realizar estadísticas de los mismos, evidenciando así el nivel de satisfacción	Representante de la Dirección	Informe de encuestas

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	del cliente interno y externo.		
Generó inconformidades?	43. Las encuestas pueden o no arrojar observaciones, se deben analizar cada una de ellas y procesarlas.	Representante de la Dirección	Observaciones
Procedimiento de acciones de mejora	44. Se analiza las encuestas y en caso de hallarse una inconformidad o propuesta de mejora se procede a llenar un formato de solicitud de acción F-MC-01 y aplicar el procedimiento de mejora continua.	Representante de la Dirección	Solicitud de acción
AUDITORIAS INTERNAS			
Preparar Plan de	45. La empresa tiene planificado dos	Auditor	Plan de auditoria

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Auditoria	<p>auditorías internas tal como se detalla en el plan de auditoria</p> <p>46. Elaboración de la planificación anual de las auditorías internas tomando en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>47. Puntos de la norma, de acuerdo a su relevancia e importancia de los procesos de la organización.</p> <p>48. Además se elabora la agenda respectiva en donde está establecido los puntos de la norma a auditar y los responsables de los procesos a ser auditados.</p> <p>49. En el plan de auditorías internas se debe considerar la revisión de los resultados de las auditorias previas</p>		Agenda de auditoria

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Enviar plan de auditoria para ser aprobado	50. 2. Entregar el plan de auditoria al Representante de la Dirección para que sea enviado a la Alta Dirección.	Auditor	
Aprobar plan de auditoría	51. El Representante de la Dirección, entrega el plan de auditoria al Gerente de Compañía para que lo apruebe. 52. El Gerente analiza el plan y determina si es oportuno o no realizar la misma, tanto en el tiempo de ejecución como en el tiempo de los auditados, en el caso de no estar de acuerdo se lo remite nuevamente al auditor para que reimplante el plan.	Alta Dirección	Plan de auditoría aprobado
Coordinar auditoria	53. Si el plan de auditoría ha sido aprobado,	Representante de	Planificación de la

NATRANSCOMO CÍA. LTDA.	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
	se procede a preparar la auditoria, para lo cual se debe elaborar un check list interno para ejecutar la auditoria. Se enviará la agenda de la auditoría	la Dirección	auditoría
Ejecutar auditoria	54. Los auditores proceden a realizar la auditoría planificada de acuerdo a la agenda de auditoría.	Auditor	Auditoría realizada
Elaborar informe de auditoria	55. Los auditores deben proceder a documentar todas las evidencias encontradas en la auditoria interna, categorizando si son no conformidades mayores, menores, observaciones u oportunidades de mejora.	Auditor	Informe de auditoria
Entregar informe de	56. El informe de auditoría se lo entrega al	Representante de	Seguimiento informe de

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
auditoria	<p>Representante de la Dirección para que éste a su vez se lo comunique al Gerente y a los jefes de cada área en donde se hayan encontrado las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora.</p> <p>57. Se procede a llenar formularios de Solicitud de Acción para continuar con el proceso de mejora continua.</p>	la Dirección	auditoría

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
n/a	n/a	n/a	n/a
INSTRUCTIVO DE TRABAJO			
n/a	n/a	n/a	n/a
FORMULARIOS O REGISTROS			
Solicitud de acción	F-MC-01	Gestión de calidad	Todas las áreas
Registro de solicitud de acciones	F-MC-02	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
Encuesta satisfacción cliente externo	F-MC-03	Gestión de calidad	Gestión de Calidad
Encuesta satisfacción cliente interno	F-MC-04	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
Cronograma de auditorías	F-MC-05	Gestión de calidad	Gestión de Calidad

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

3. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
n/a	n/a	n/a	n/a
internas			
Agenda de Auditorias	F-MC-06	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
Informe de Auditoria	F-MC-07	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
Lista de verificación	F-MC-08	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
Comentarios de la auditoria	F-MC-09	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Norma ISO 9001:2008	N/A	Gestión de Calidad	Gestión de Calidad

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01			
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.			
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja	

4. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Representante de la Dirección	75%	Satisfacción del cliente externo	Anual	Encuesta de satisfacción cliente externo (F-MC-03)	
Representante de la Dirección	80%	Satisfacción del cliente interno	Anual	Encuesta de satisfacción cliente interno (F-MC-04)	
Representante de la Dirección	70%	% Solicitudes de acción solucionadas	Anual	Informe	
Representante de la		% Solicitudes de acción de	Anual	Informe	

<i>NATRANSCOMO CÍA. LTDA.</i>	Cod.MGCN-01		
	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERICIO NATRANSCOM CIA.LTDA.		
Fecha: Noviembre 2014	Fecha de revisión:	Versión Nro. 01	Hoja

Dirección		mejora			
Representante de la Dirección		% Solicitudes de acción correctivas	Anual	Informe	
Representante de la Dirección		% Solicitudes de acción preventivas	Anual	Informe	

5. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Mediante el uso de este diseño en base a la NORMA ISO 9001-2008, y con el compromiso de la dirección NATRANSCOM CIA. LTDA., se implementaría el Sistema de gestión de la calidad, mejorando sustancialmente todos los procesos en la empresa y a su vez siendo un valor agregado para el beneficio y crecimiento de la misma.
- A través de estos procesos la empresa lograra minimizar sus recursos.
- Al realizar este manual la empresa define claramente sus diferentes operaciones y las responsabilidades de cada una de las áreas.
- A través de la realización de auditorías internas se podrá evidenciar si el sistema de gestión de la calidad cumple con todos los procesos.
- Con la implementación del sistema de gestión de calidad la empresa logrará identificar claramente los problemas y plan de acciones correctivas y preventivas con el afán de llegar a la causa raíz de los problemas y solucionarlos de manera inmediata evitando pérdidas para la empresa.
- Este manual de procesos cumplirá el objetivo central de ser una herramienta esencial para el desarrollo de las áreas que posee la empresa.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la Dirección de la empresa, esté completamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y de la misma manera ser ente encargado de transmitir a todo su personal, de la importancia de implementar este proceso.
- Los directivos de la empresa deben liderar el desarrollo de procedimientos que garanticen la calidad de los procesos.
- Es necesario la implementación de un manual de procesos para que se demuestre que se describe lo que hace la organización y pueda ayudar de esta manera la confiabilidad del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Clanfrani, Ch. (2009). ISO 9001:2008 comentada. Madrid: AENOR.
2. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: PEARSON
3. Haro, L. (2004). Módulo de Metodología de la investigación. Ecuador: CODEU.
4. Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.
5. Ramírez, M. (2003). Metodología de la investigación científica. Ecuador: Exacto visual.
6. Rosero, L. (2008). Módulo de Administración Gerencial. Ecuador: CODEU.
7. Secretaria Central ISO. (2008) Norma ISO 9001:2008 (en línea) Suiza. Disponible en: http://zenempresarial.files.wordpress.com/2009/12/norma-internacional-iso-9001_2008.pdf, (11 de noviembre de 2013).
8. Jácome. L. (2012) Orientaciones generales para la elaboración del informe de tesis, Ecuador UTE.
9. Lascano. J. (2010) Metodología y diseño y desarrollo del proceso de investigación con el énfasis en ciencias empresariales.
10. Secretaria Central ISO (2008) Normas ISO 9001-2008 [en línea] Suiza <http://zenempresarial.files.wordpress.com/2009/12/norma-internacional-iso9001-2008.pdf>,(2012, 20 mayo)

ANEXOS

Anexo A Encuesta de Cliente Externo



ENCUESTA DE CLIENTE EXTERNO

Su opinión es muy valiosa para nosotros, nos permite mejorar continuamente cumplir con sus necesidades y superar sus expectativas de los servicios que ofrecemos. Por favor señale su respuesta. Gracias.

CLIENTE: CONSERDE MILLENIUM S.A.
CONTACTO: IGNACIA ESPINOZA
DIRECCION: AUTOPISTA GENERAL RUMINAHUI KM 4 1/2 PUENTE 2-3
TELEFONOS: 26054988 **EMAIL:** compras1@conserde.ec
FECHA: 22/02/2013

Calificación	Muy bueno: 4	Bueno: 3	Regular: 2	Malo: 1
---------------------	---------------------	-----------------	-------------------	----------------

1.- **Que productos o servicios tiene con nosotros:**

<input type="checkbox"/>	Carga pesada	<input type="checkbox"/>	Otros _____
<input checked="" type="checkbox"/>	Envíos Express		
<input type="checkbox"/>	Envíos consolidados		

2.- **Usted calificaría la atención del personal administrativo como:**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

3.- **Usted calificaría la atención del personal de Bodega como:**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

4.- **Usted calificaría la atención y cortesía del personal de Transporte como:**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

5.- **La entrega de la carga en relación al tiempo ha sido**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-----------	--------------------------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6.- **La capacidad de respuesta ante sus requerimientos e inquietudes ha sido**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

7.- **El grado de satisfacción que usted tiene con nuestros servicios es:**

<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

8.- **Comparándonos con empresas similares respecto al servicio que brindamos nos considera:**

<input type="checkbox"/>	Mucho mejor	<input type="checkbox"/>	mejor	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Peor
--------------------------	-------------	--------------------------	-------	-------------------------------------	---------	--------------------------	------

9.- **¿Recomendaría nuestros servicios?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	Tal vez	<input type="checkbox"/>	No	¿Por qué? PORQUE SON BUENOS Y SATISFACEN LAS NECESIDADES .	
10.- ¿Contrataría nuevamente nuestros servicios?							
<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	Tal vez	<input type="checkbox"/>	No	¿Por qué?	
11.- Usted calificaría en general la calidad del servicio como							
<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	3 Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
<p>QUE NOS RECOMENDARIA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?</p> <p>AUMENTAR EL PERSONAL ENCASRGADA DE LA LOGISTICA PARA UN MEJOR SERVICIO.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>							

GESTIÓN DE CALIDAD


F-MC-03

REV 00

F.Elaboración: 2013/02/07

F. Revisión:

Anexo B Formatos

		AVISO DE EMISIÓN O REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										
DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE	G	M	G	R	C	A	R	L	B	H	M
	LA	C	C	G	H	O	D	S	G	D	S	N

													M			E	T		
Código	Re v.	EMISIÓN REALIZADA Procedimientos Específicos	NÚMERO DE COPIAS ASIGNADA																
			1 1																
N/A	01	Manual de Calidad	x	x	x														
F-SG-01	01	Matriz de Objetivos de Calidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				x
F-SG-02	00	Política de Calidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				x
PC-SG-01	00	Plan de Calidad del Sistema de Gestión	X																
P-SG-01	00	Procedimiento para elaboración de documentación	x																
P-SG-02	00	Procedimiento para elaboración de procedimientos	x																
IT-SG-01	00	Instructivo para la elaboración de Planes de Calidad	x																
IT-SG-02	00	Instructivo Formación del Comité de SIG	x																
PC-MC-01	01	Plan de Calidad de Mejora Continua		x															
PC-AD-01	01	Plan de Calidad de Adquisiciones							x										
P-BD-01/02	01	Plan de Calidad de Bodega																x	
									x										

PC-CO-01	00	Plan de Calidad de Comercialización											
PC-RS-01	01	Plan de Calidad de Rastreo Satelital							x				
PC-MNT-01	01	Plan de Calidad e Mantenimiento											x
PC-LG-01	01	Plan de Calidad de Logística								x			
P-LG-01	00	Procedimiento de Transportistas								x			
IT-HSE-01	00	Instructivo manejo de productos químicos								x		x	
IT-BD-01	00	Instructivos manejo de montacargas								x			
IT-BD-02	00	Instructivo proceso de ensacado de KLC.								x			
PC-HSE-01	01	Plan de Calidad de Seguridad y Salud y Ambiente											x
P-HSE-01	00	Procedimiento para la seguridad en Bodega								x		x	
P-HSE-02	00	Plan de contingencia para transporte de productos químicos								x		x	
P-HSE-03	00	Procedimiento de gestión de viajes								x		x	
P-HSE-04	00	Plan de contingencias y atención a emergencias											x
M-HSE-01	00	Manual de conducción vehicular								x		x	
N/A	00	Formatos y registros que corresponden a	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x

		todos los procesos												
--	--	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

N° DE EMISIÓN: 001	Fecha:	F I R M A													
ÁREA EMISORA:	2013/01/01														
Gestión de Calidad															
Preparó: Representante de la Dirección	Página														
	2 de 2														
La firma de este registro implica el acuse de recibo de los documentos afectados y la destrucción de sus homólogos obsoletos.		F E C H A													
Códigos de las áreas de distribución															
GG: Gerencia General GC: Gestión de Calidad MC Mejora Continua RH: Recursos Humanos COM: Comercialización AD: Adquisiciones RS Rastreo satelital LG: Logística BD Bodega HSE: Seguridad, Salud y Ambiente MNT: Mantenimiento															



Natranscom
CIA. LTDA.

NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO

CERTIFICADO

Quito, 10 de marzo de 2015

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL

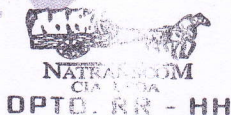
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente **CERTIFICO** que la Srta. VITERI GORDON GRACIELA ELIZABETH con cédula de identidad 171533675-4, realizó su investigación en nuestra empresa con relación al siguiente tema: **"PROCESOS SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001-2008 PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTES Y COMERCIO NATRANSCOM CIA. LTDA. DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL AÑO 2014"**; aportando con su investigación al desarrollo integral de la empresa.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, el interesado puede dar uso de este documento para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. América Enríquez

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

NATRANSCOM CIA. LTDA.